



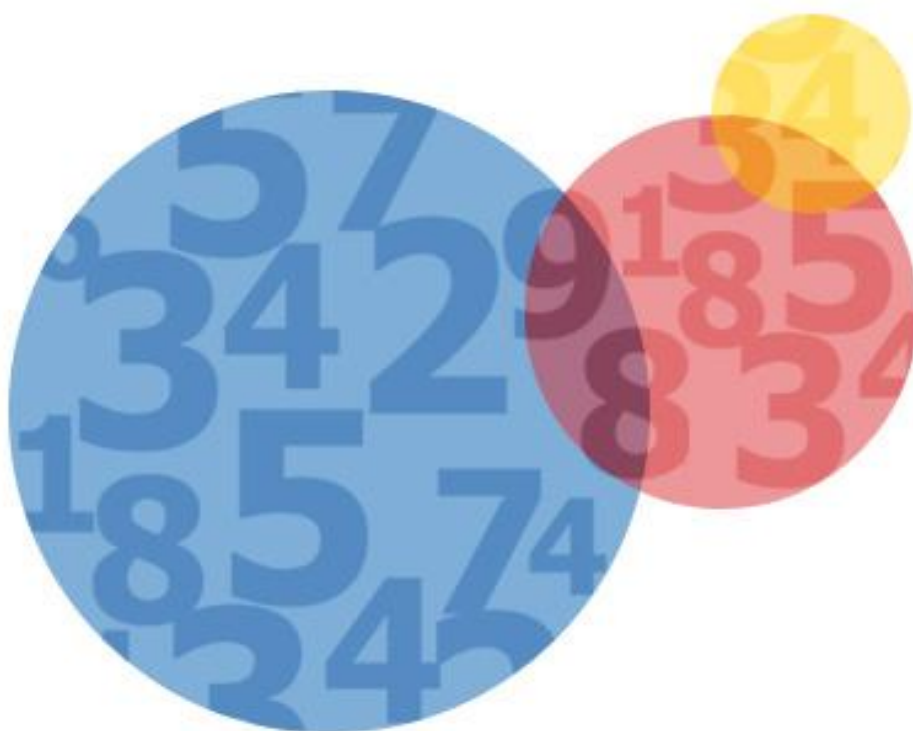
m emoria 2011



Agencia Tributaria

1. LA AGENCIA TRIBUTARIA: cifras clave en 2011	4
1. LOS DATOS BÁSICOS	5
2. RESULTADOS RECAUDATORIOS 2011	10
2.1. Recaudación tributaria bruta.....	11
2.2. Recaudación tributaria líquida	12
2.3. Resultados derivados de las actuaciones de prevención y control del fraude.....	18
2. PRINCIPALES ACTUACIONES DURANTE 2011: Plan de Prevención del Fraude	21
1. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	22
1.1. Control Extensivo	22
1.2. Control selectivo e investigación	25
1.3. Vigilancia aduanera	28
1.4. Gestión recaudatoria ejecutiva.....	29
2. CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	30
2.1. Sede electrónica de la Agencia Tributaria. Administración electrónica	30
2.2. Información al ciudadano	32
2.3. Servicio de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.....	33
3. LA AGENCIA TRIBUTARIA Y LA SOCIEDAD	41
1. OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	42
1.1. Opinión pública y fiscalidad (Instituto de Estudios Fiscales)	42
1.2. Encuesta sobre presentación telemática de Campaña de Renta 2010	43
2. QUEJAS Y SUGERENCIAS. CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	44
3. RESPONSABILIDAD FISCAL CORPORATIVA	44
3.1. Foro de Grandes Empresas.....	44
3.2. Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales.....	45
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA.....	46
4.1. Seguridad en las aduanas	46
4.2. Control de especies protegidas.....	47
4.3. Protección en materia de propiedad industrial y marcas.....	47
4.4. Colectivos que precisan de atención especial: personas con discapacidad	48
4.5. Programa de Educación Cívico Tributaria	49
4. ANEXO ESTADÍSTICO	50
1. RECAUDACIÓN	51
Recaudación Tributaria Gestionada por la Agencia Tributaria.....	51

2. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA	51
Declaraciones IRPF por Internet	51
Llamadas atendidas por el teléfono de información tributaria básica	52
Accesos al programa Informa.....	52
Visitas a la página web www.agenciatributaria.es	53
Número de aplazamientos solicitados	53
Importe de aplazamientos solicitados (en millones de euros)	54
3. CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	54
Número de actuaciones homogéneas*. Control selectivo e investigación 2011	54
Control sobre el sector inmobiliario. Número de contribuyentes inspeccionados (fundamentalmente sociedades)	55
Control sobre el sector inmobiliario. Deuda liquidada (millones de euros)	55
Actuaciones homogéneas. Control extensivo 2011	56
Represión del contrabando: Valor de las mercancías (millones de euros)	56
4. ALIANZAS EXTERNAS	57
4.1. Convenios de colaboración social	57
5. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2011	59
6. RECURSOS	60
Total Recursos Humanos	60
Distribución por Áreas 2010-2011	61
Distribución por Grupos 2010-2011	61
Distribución por sexos 2010-2011	62
Media de edad 2010-2011	62



1. La Agencia Tributaria: **cifras clave** en 2011



1. LOS DATOS BÁSICOS

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, Agencia Tributaria) se creó por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991 como una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. Se constituyó de manera efectiva el 1 de enero de 1992 y cuenta con un régimen jurídico propio distinto al de la Administración General del Estado que le confiere cierta autonomía en materia presupuestaria y de gestión de personal, sin menoscabo del respeto a los principios esenciales que deben presidir toda actuación administrativa.

La Agencia Tributaria tiene encomendada la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, así como de aquellos recursos de otras Administraciones Públicas nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio. Así pues, le corresponde a la Agencia Tributaria la aplicación del sistema tributario, de tal forma que se cumpla el principio constitucional en virtud del cual todos han de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica.

El fomento del cumplimiento voluntario por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales y la prevención y la lucha contra el fraude constituyen el objetivo esencial de la Agencia Tributaria, que para su consecución desarrolla una doble actuación:

- A través de los servicios de información y asistencia necesarios para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Mediante las actuaciones de investigación y control encaminadas a localizar y regularizar los incumplimientos tributarios.

La Agencia Tributaria desarrolla igualmente otras funciones complementarias de gran importancia,

como el auxilio a los órganos jurisdiccionales o la colaboración con otras Administraciones Públicas. La aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, se realiza a través de una serie de actividades, tales como:

- La gestión, inspección y recaudación de los tributos de su competencia (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto de Sociedades, Impuesto sobre la Renta de no Residentes, Impuesto sobre el Valor Añadido e Impuestos Especiales).
- Funciones relacionadas con los ingresos de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, tanto lo relacionado con la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, como con la recaudación de otros ingresos de dichas Comunidades.
- La recaudación de ingresos propios de la Unión Europea.
- La gestión aduanera y la represión del contrabando, así como la seguridad en la cadena logística.
- La recaudación en periodo voluntario de las tasas del Sector Público Estatal.
- La recaudación en vía ejecutiva de ingresos de derecho público de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.
- La colaboración en la persecución de determinados delitos, fundamentalmente los relacionados con los delitos contra la Hacienda Pública y los delitos de contrabando.

Como resultado de las actividades realizadas por la Agencia Tributaria durante 2011, se destacan las siguientes magnitudes:



RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA	161.760 millones de euros
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA	209. 909 millones de euros
RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL (1)	9.210 millones de euros

PRESUPUESTO 2011	1.402,8 millones de euros
-------------------------	----------------------------------

PLANTILLA TOTAL	27.613 personas
Hombres	12.889
Mujeres	14.724

CENSOS DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS

Censo general de obligados tributarios	51.477.717
Censo de contribuyentes en módulos	1.605.110
Censo de empresarios, profesionales y retenedores	5.241.034
Censo de Grandes Empresas	36.111
Censo de Operadores de Impuestos Especiales	92.178
Censo de Operadores de Aduanas	1.117

NÚMERO DE ACCESOS A www.agenciatributaria.es	514.795.269
NÚMERO DE DECLARACIONES DE IRPF PRESENTADAS POR INTERNET	8.930.105
NÚMERO DE BORRADORES Y DATOS FISCALES	22.298.029

PRINCIPALES DECLARACIONES GESTIONADAS

a) IRPF	19.309.360
b) IMPUESTO SOCIEDADES	1.402.447
c) IVA	3.386.099
d) II.EE.	8.694.360

GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDA (2)	10.501 millones de euros
--	---------------------------------

1 Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control realizadas por los órganos de la Agencia, como las minoraciones de devoluciones practicadas.

2 Se computan ingresos en ejecutiva, actuaciones sin ingreso en ejecutiva, medidas cautelares, derivaciones de responsabilidad, PSAC (Programa de Seguimiento de Actuaciones Coordinadas), acciones civiles y penales, ingresos por procesos concursales, intereses de demora de recaudación y sanciones.

Por lo que se refiere a su estructura orgánica, la Agencia Tributaria cuenta, como órganos rectores, con el Presidente, que es el Secretario de Estado de Hacienda, el Director General, el Comité Permanente de Dirección y el Comité de Coordinación de la Dirección Territorial. Sus funciones las desarrolla a través de los Servicios Centrales y de los Servicios Territoriales.

El artículo 65 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, crea, con vigencia desde el 1 de enero de 2010, el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y lo configura como el órgano colegiado, integrado por representantes de la Administración Tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, que se encarga de coordinar la gestión de los tributos cedidos.

Está presidido por el Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria e integrado por los

siguientes miembros: el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que ostenta la Vicepresidencia primera, cinco representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los titulares de la Secretaría General de Hacienda, de la Secretaría General de Financiación Territorial y de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, y por un representante de cada una de las Comunidades Autónomas de régimen común y de las Ciudades con Estatuto de Autonomía, uno de los cuales será designado por éstas cada año para ostentar la Vicepresidencia segunda.

Miembros del Comité Permanente de Dirección a 30 de diciembre de 2011

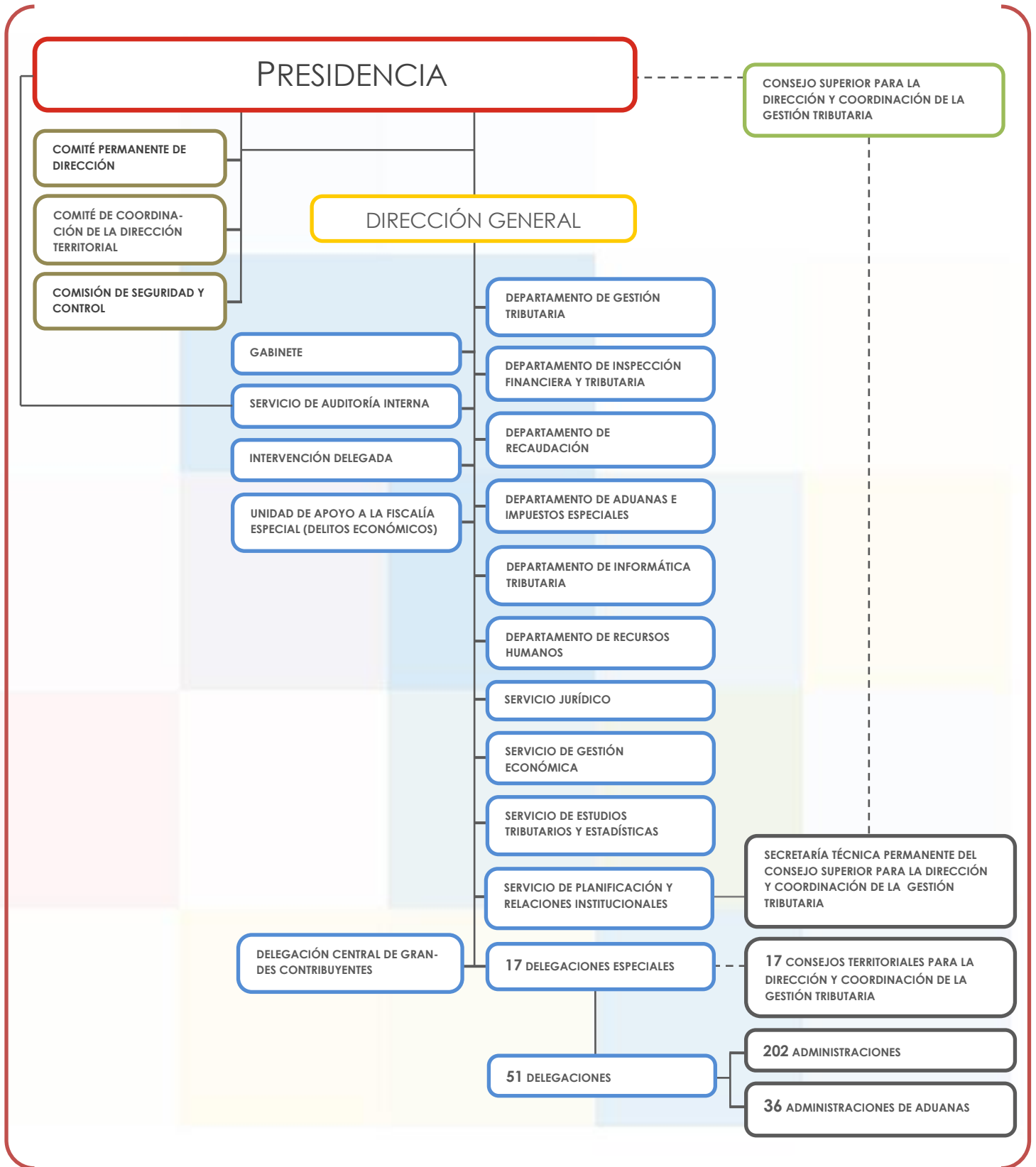
- **Juan Manuel López Carbajo**, Presidente
- **José M^a Meseguer Rico**, Director General
- **Gaspar Caballo Mingo**, Director del Departamento de Gestión Tributaria
- **María Coronado Sierra**, Directora del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria
- **Luisa M^a Fernández de Velasco Iglesias**, Directora del Departamento de Recaudación
- **Antonio de la Ossa Martínez**, Director del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales
- **Ignacio Miguel González García**, Director del Departamento de Informática Tributaria
- **Sara Ugarte Alonso-Vega**, Directora del Departamento de Recursos Humanos
- **Elena Guerrero Martínez**, Directora del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales
- **Juan Manuel Herrero de Egaña Espinosa de los Monteros**, Director del Servicio Jurídico
- **Tomás Merola Macanás**, Director del Servicio de Auditoría Interna
- **Pedro Gómez Hernández**, Director del Servicio de Gestión Económica
- **Francisco Melis Maynar**, Director del Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas
- **Francisco Muñoz de Morales Anciola**, Director del Gabinete del Director General
- **Ángel Mariano Serrano Gutiérrez**, Delegado Central de Grandes Contribuyentes
- **Manuel Trillo Álvarez**, Delegado Especial de Madrid

Los Servicios centrales de la Agencia Tributaria responden básicamente a un modelo de organización por áreas operativas funcionales y áreas de apoyo.

Los Servicios territoriales están constituidos por 17 Delegaciones Especiales –una en cada Comunidad Autónoma- y 51 Delegaciones –normalmente, coincidentes con el ámbito de las provincias-, en las que se integran 238 Administraciones, 36 de ellas de Aduanas.

Por último, desde 2006 existe la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, que se configuró como un órgano con competencias en todo el territorio nacional, orientado al control coordinado de los grandes contribuyentes, y a la mejora de la atención y del servicio que se les ofrece.

El organigrama básico de la Agencia Tributaria a 31 de diciembre de 2011 se recoge en el siguiente gráfico:



2. RESULTADOS RECAUDATORIOS 2011

La **recaudación tributaria bruta** está formada por los ingresos efectivamente realizados en el periodo, con independencia de cómo hayan sido ingresados (Entidades Colaboradoras, Cajas de las Delegaciones, Aduanas o Formalización), del origen de la obligación (autoliquidaciones o liquidaciones de gestión o inspección) y del presupuesto al que correspondan (del ejercicio corriente o de ejercicios cerrados).

La **recaudación tributaria líquida** o neta es la recaudación realizada bruta menos las devoluciones efectivamente pagadas, incluidos los ajustes con los Territorios Forales. La recaudación líquida

del Estado resulta de minorar las participaciones en los impuestos de las Administraciones Territoriales.

La recaudación tributaria, tal y como se ha definido, responde a un concepto de caja y, por ello, puede diferir de otras medidas de los ingresos como los derechos reconocidos (que incluyen los derechos pendientes de cobro y se refieren sólo al ejercicio corriente) o los impuestos en términos de Contabilidad Nacional (iguales que los derechos reconocidos, pero con un ajuste por recaudación incierta de los derechos pendientes de cobro).



2.1. Recaudación tributaria bruta

La recaudación bruta total gestionada por la Agencia Tributaria en 2011 ha ascendido a 209.909 millones de euros, lo que supone un incremento del 0,4 por ciento respecto al año 2010 (833 millones más), pese a que no se han cumplido las previsiones presupuestarias (215.202 millo-

nes de euros). Esta evolución es el resultado de la caída del 2,9 por ciento de las bases imponibles, compensada por el impacto recaudatorio de las medidas de consolidación fiscal adoptadas (unos 7.850 millones en 2011).

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2011 (1)	Recaudación 2011 (2)	Recaudación 2010 (3)	ENERO - DICIEMBRE			
				Diferencia con Presupuesto		Diferencia con Recaudación	
				Diferencia (4)=(2)-(1)	% Cumplimiento (5)=(2)/(1)	Diferencia (6)=(2)-(3)	% (7)=(6)/(3)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	84.886	82.266	81.102	-2.620	96,9	1.164	1,4
Impuesto sobre Sociedades	23.244	22.720	23.863	-524	97,7	-1.143	-4,8
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	4.540	4.040	4.168	-500	89,0	-128	-3,1
Resto del Capítulo I	74	119	91	45	160,8	28	30,8
Total Capítulo I	112.744	109.145	109.224	-3.599	96,8	-79	-0,1
Impuesto sobre el Valor Añadido	75.932	75.759	74.350	-173	99,8	1.409	1,9
Impuestos Especiales	21.253	19.532	20.270	-1.721	91,9	-738	-3,6
Tráfico Exterior	1.465	1.544	1.537	79	105,4	7	0,5
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.515	1.420	1.436	-95	93,7	-16	-1,1
Resto del Capítulo II	15	15	45	0	100,0	-30	-66,7
Total Capítulo II	100.180	98.270	97.638	-1.910	98,1	632	0,6
Total Capítulo III	2.278	2.494	2.214	216	109,5	280	12,6
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	215.202	209.909	209.076	-5.293	97,5	833	0,4

Entre las principales figuras, el IVA (1.409 millones más, un 1,9 por ciento) y el IRPF (1.164 millones más, un 1,4 por ciento) son los únicos impuestos que acaban el año con un incremento en sus ingresos brutos, y lo consiguen gracias a las medidas de consolidación fiscal y al fuerte aumento de los ingresos de contraído previo en el IVA. La subida de tipos de IVA en julio de 2010 (con un impacto sobre la recaudación bruta de 4.489 millones) y la combinación de medidas adopta-

das en el IRPF (con un impacto total positivo de 425 millones), son los principales factores que impulsan el crecimiento de los ingresos de estas figuras. A ellos se añade el significativo dinamismo de los ingresos de IVA por contraído previo derivados de aplazamientos solicitados en meses anteriores (11,9 por ciento). Por el contrario, muestran una evolución negativa del 4,8 y del 3,6 por ciento los ingresos brutos de Sociedades e IIEE respectivamente.

2.2. Recaudación tributaria líquida

La recaudación líquida total presenta un crecimiento moderado en 2011 (1,4 por ciento), por debajo del 10,8 por ciento alcanzado en 2010 aunque no se han cumplido las previsiones presupuestarias (164.932 millones de euros). El ritmo

de crecimiento de los ingresos se ha ido atenuando progresivamente según avanzaba el año, reproduciendo la recaída que han experimentado en el segundo semestre la mayoría de las variables económicas.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2011 (1)	Recaudación 2011 (2)	Recaudación 2010 (3)	ENERO - DICIEMBRE			
				Diferencia con Presupuesto		Diferencia con Recaudación	
				Diferencia (4)=(2)-(1)	% Cumplimiento (5)=(2)/(1)	Diferencia (6)=(2)-(3)	% (7)=(6)/(3)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	71.761	69.803	66.977	-1.958	97,3	2.826	4,2
Impuesto sobre Sociedades	16.008	16.611	16.198	603	103,8	413	2,5
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	2.540	2.040	2.564	-500	80,3	-524	-20,4
Resto del Capítulo I	74	118	88	44	159,5	30	34,1
Total Capítulo I	90.383	88.572	85.827	-1.811	98,0	2.745	3,2
Impuesto sobre el Valor Añadido	48.952	49.302	49.086	350	100,7	216	0,4
Impuestos Especiales	20.825	18.983	19.806	-1.842	91,2	-823	-4,2
Tráfico Exterior	1.465	1.531	1.522	66	104,5	9	0,6
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.515	1.419	1.435	-96	93,7	-16	-1,1
Resto del Capítulo II	15	15	44	0	100	-29	-65,9
Total Capítulo II	72.772	71.250	71.893	-1.522	97,9	-643	-0,9
Total Capítulo III	1.777	1.938	1.816	161	109,1	122	6,7
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	164.932	161.760	159.536	-3.172	98,1	2.224	1,4

El aumento de los ingresos procede fundamentalmente del impulso recaudatorio asociado a las medidas de consolidación fiscal con repercusión en este año, cuyo impacto ha permitido compensar el descenso de las bases imponibles declaradas en Sociedades e IVA.

El siguiente cuadro resume la valoración estimada de las principales medidas normativas que han afectado a los ingresos de este año, que en total asciende a 7.853 millones. Entre ellas destacan los impulsos recaudatorios de la subida de

tipos de IVA introducida en julio de 2010 (3.393 millones), la subida del tipo del pago fraccionado para las mayores grandes empresas (2.037 millones), la eliminación parcial de la deducción de los 400 euros (con incidencia en los ingresos de este año, 1.876 millones) y las subidas de tipos en el IE sobre el Tabaco (833 millones). Prácticamente se cancelarían entre sí las otras dos más importantes: la supresión de la deducción por nacimiento y la pérdida de retenciones de trabajo asociada a la rebaja de los salarios públicos.



AJUSTES POR IMPACTOS NORMATIVOS EN 2011 (millones de euros)

	2011				
	IRPF	SOC	IVA	IIEE	TOTAL
<u>CAMBIOS NORMATIVOS</u>	<u>2.418</u>	<u>1.351</u>	<u>3.251</u>	<u>833</u>	<u>7.853</u>
Eliminación parcial deducción 400 euros	1.876				1.876
* Retenciones trabajo	683				683
* Pagos fraccionados	94				94
* Cuota diferencial	1.099				1.099
Reducción 5% salarios públicos	-915				-915
Subida tipo para rentas > 120.000 €	152				152
Subida tipo retención capital 19%	411	-129			282
* Retenciones	63	27			90
* Cuota diferencial	348	-156			192
Supresión deducción nacimiento	894				894
Subida tipo pago fraccionado > 20 M €		2.037			2.037
Extensión libertad amortización		-557			-557
Subida tipos IVA al 18% / 8%			3.393		3.393
* Ingresos brutos			4.489		4.489
* Devoluciones			-1.096		-1.096
Rebaja tipo IVA vivienda al 4%			-142		-142
* Ingresos brutos			-121		-121
* Devoluciones			-21		-21
Subida de tipos Impuestos Especiales				833	833

Si se minorasen los ingresos de este impacto normativo total, su incremento en 2011 se convertiría en un descenso del 3,5 por ciento, en línea con la caída del 3,1 por ciento que registra la base imponible agregada de los impuestos, cuya evolución ha sido peor que la estimada para las principales macromagnitudes de la Contabilidad Nacional (la demanda interna nominal crece un 0,9 por ciento y el PIB nominal un 2,1 por ciento). La discrepancia se explica por la mayor contracción que muestra el gasto declarado en compra de vivienda de los hogares y por las diferencias conceptuales entre la base imponible del Impuesto de Sociedades y el excedente bruto de explotación de la Contabilidad Nacional (en 2010, por ejemplo, la base imponible declarada se redujo un 21,9 por ciento mientras que la última estimación disponible del EBE de las sociedades (en territorio fiscal común) apunta un incremento del 1,4 por ciento).

Además de las medidas de consolidación, otro elemento que ha impulsado a la recaudación en 2011 han sido los fuertes ingresos de contraído previo, cuyo importe se ha elevado hasta los 13.470 millones, un 11,0 por ciento más que el récord alcanzado en 2010 y ya suponen el 6,4 por ciento del total de los ingresos tributarios brutos. Dentro de los ingresos de contraído, la parte fundamental corresponde a los ingresos por actuaciones de control, y el resto procede de ingresos por aplazamientos solicitados en periodos anteriores.

Por figuras, el concepto más dinámico es el IRPF (4,2 por ciento), por el impacto de las medidas

normativas y el dinamismo de las retenciones de capital mobiliario y la cuota diferencial neta, seguido del Impuesto de Sociedades (2,5 por ciento) e IVA (0,4 por ciento), ambos afectados por los cambios legislativos.

El Cuadro siguiente muestra el desglose de los ingresos líquidos entre el Estado y las Administraciones Territoriales (Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales). Este año se han empezado a realizar las entregas a cuenta asociadas al nuevo sistema de financiación, por lo que la participación de las Administraciones Territoriales en los ingresos tributarios líquidos pasa de repre-

sentar el 30,0 por ciento en 2010 al 45,1 por ciento en 2011 con un crecimiento del 52,7 por ciento, mientras que los ingresos del Estado caen un 20,5 por ciento. En total, la participación territorial en los tributos compartidos (IRPF, IVA e I.I.EE) asciende en 2011 a 72.855 millones.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA TOTAL DESGLOSADA ENTRE ESTADO Y AA.TT. (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2011			Recaudación Enero-Diciembre 2011			Recaudación Enero-Diciembre 2010		
	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	35.494	36.267	71.761	33.544	36.259	69.803	39.326	27.651	66.977
Impuesto sobre Sociedades	16.008	0	16.008	16.611	0	16.611	16.198	0	16.198
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	2.540	0	2.540	2.040	0	2.040	2.564	0	2.564
Resto del Capítulo I	74	0	74	118	0	118	88	0	88
Total Capítulo I	54.116	36.267	90.383	52.313	36.259	88.572	58.176	27.651	85.827
Impuesto sobre el Valor Añadido	24.968	23.984	48.952	25.355	23.947	49.302	38.493	10.593	49.086
Impuestos Especiales	8.179	12.646	20.825	6.334	12.649	18.983	10.338	9.468	19.806
Tráfico Exterior	1.465	0	1.465	1.531	0	1.531	1.522	0	1.522
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.515	0	1.515	1.419	0	1.419	1.435	0	1.435
Resto del Capítulo II	15	0	15	15	0	15	44	0	44
Total Capítulo II	36.142	36.630	72.772	34.654	36.596	71.250	51.832	20.061	71.893
Total Capítulo III	1.777	0	1.777	1.938	0	1.938	1.816	0	1.816
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	92.035	72.897	164.932	88.905	72.855	161.760	111.824	47.712	159.536

2.2.a. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Tras dos años de descensos en torno al 2,0 por ciento, las rentas brutas de los hogares mejoran en 2011 hasta el -0,5 por ciento, si bien se mantienen en negativo. El factor que explica su menor descenso relativo es el crecimiento que acumulan las rentas de capital mobiliario, ya que las demás fuentes de renta presentan caídas más acusadas que en 2010. En lo que respecta a las rentas del trabajo, la destrucción de empleo asa-

lariado (-1,9 por ciento), el menor grado de cobertura de las prestaciones de desempleo y los recortes en las retribuciones de los empleados públicos se han visto compensados por el relativo dinamismo de la masa de pensiones (5,4 por ciento), de forma que las rentas del trabajo caen un 0,6 por ciento, ritmo casi idéntico al registrado el año anterior. A la práctica estabilidad de las rentas se unen el ligero aumento del tipo de re-



tención por la no deflactación de la tarifa y el impulso de los ingresos de contraído previo, lo que resulta en un aumento del 1,1 por ciento de las retenciones de trabajo ingresadas en 2011. Las rentas del capital mobiliario aumentan un 17,1 por ciento por el dinamismo de dividendos e intereses de depósitos bancarios: los primeros aumentan un 16,2 por ciento, y los segundos un 19,1 por ciento por el repunte de los tipos de interés a partir del tercer trimestre de 2010. Las retenciones de capital mobiliario ingresadas presentan un crecimiento más amortiguado (7,1 por ciento) porque incluyen un dato de enero (devengos de diciembre de 2010) muy inferior al del año anterior (incrementado por la anticipación del pago de rentas previa a la subida del tipo de retención), y por los menores ingresos de contraído en 2011. En cuanto a las rentas de los empresarios individuales, caen un 8,2 por ciento (un -5,9 por ciento los pagos fraccionados ingresados) por la mala coyuntura actual y la comparación con un periodo de 2010 influido por el adelantamiento

2.2.b. Impuesto sobre Sociedades

Los beneficios declarados por las grandes empresas y grupos consolidados en 2011 no dan muestras de mejoría: la base positiva de sus pagos fraccionados cae un 18,9 por ciento, descenso algo inferior al declarado en 2010 para la base imponible consolidada (-21,9 por ciento). Esta negativa evolución coincide con las publicadas por la CNMV para los beneficios de las sociedades cotizadas (-21,5 por ciento hasta septiembre) y por la Central de Balances del Banco de España (el resultado neto de su muestra de empresas desciende un 18,1 por ciento hasta junio). No obstante, el deterioro de la base imponible se concentra en un grupo reducido de muy grandes empresas: eliminando los mayores ingresos en 2010, el resto de grandes empresas que presentan pago fraccionado (en torno a 32.000) aumentan su base del pago un 1,9 por ciento frente al 26,7 por ciento que registraban de caída en 2010. De ello se deduce que la práctica totalidad de las sociedades declarantes mejoraron significativamente el ritmo de sus beneficios en 2011. Además, la evolución de los pagos fraccionados se ha beneficiado de los cambios normativos introducidos por el RDL 9/2011, de 19 de agosto, que modificó al alza los coeficientes aplicables a los pagos y limitó la posibilidad de compensar

de ventas previo a la subida de tipos de IVA. Finalmente, el otro elemento que ha afectado positivamente a la recaudación del IRPF este año es la menor cuota diferencial neta negativa del IRPF 2010. La cuota a ingresar aumentó un 6,0 por ciento (su primera tasa positiva en los últimos cuatro años), por el impulso de la subida del tipo de gravamen de la base liquidable del ahorro del 18 por ciento al 19-21 por ciento y el descenso de la deducción por adquisición de vivienda. Por su parte, las devoluciones del IRPF han disminuido un 12,6 por ciento por la supresión de la devolución anticipada por nacimiento (valorada en casi 900 millones) y el descenso del importe solicitado en un 7,0 por ciento.

Las medidas normativas y el dinamismo de retenciones de capital mobiliario y cuota diferencial neta sitúan el crecimiento del IRPF en un 4,2 por ciento en 2011, manteniendo el ritmo conseguido el año anterior (4,9 por ciento).

bases imponibles negativas de ejercicios anteriores y el importe a deducir en concepto de ajuste del fondo de comercio. Los pagos de las grandes empresas descienden sólo un 4,9 por ciento gracias al impulso normativo, con un desplome del 68,6 por ciento en los mayores grupos y un aumento del 17,3 por ciento en el resto. Por su parte, los pagos de las pymes (-14,4 por ciento) no aportan información sobre sus beneficios en 2011, ya que se calculan como el 18 por ciento de sus cuotas líquidas declaradas en los ejercicios 2009 y 2010.

Esta reducción de los pagos fraccionados se ha visto compensada por las positivas evoluciones de las retenciones de capital mobiliario y, sobre todo, la cuota diferencial neta. El importe de las liquidaciones anuales del ejercicio 2010 (ingresadas este año) registra un descenso del 12,2 por ciento y los ingresos por contraído previo repiten el nivel récord de 2010, pero fundamentalmente es la reducción del 31,0 por ciento de las devoluciones de cuota diferencial realizadas (con 1.000 millones de menor importe solicitado) la que impulsa la recaudación de Sociedades en 2011: crece un 2,5 por ciento, su primera tasa positiva desde 2007.



2.2.c. Impuesto sobre la Renta de No Residentes

La recaudación del IRNR se sitúa en los 2.040 millones en 2011, cifra que supone un descenso del 20,4 por ciento, por el peor comportamiento de las retenciones y, principalmente, de la cuota

diferencial neta lastrada por unas devoluciones extraordinarias de ejercicios anteriores.

2.2.d. Impuesto sobre el Valor Añadido

El peculiar perfil temporal del gasto final sujeto a IVA en 2010, con un primer semestre dinamizado por las políticas de impulso de la actividad y el adelantamiento de ventas previo a la subida de tipos seguido de una segunda mitad de contracción que compensaba la anterior, se reproduce con signo contrario en 2011. La diferencia está en que la recuperación del gasto en la segunda parte del año ha sido menos intensa de lo que se deducía de su comparación con 2010, como reflejo del empeoramiento que han experimentado en este periodo tanto el empleo como otras variables de coyuntura económica. Como resultado, la progresiva mejora que venía registrando el ritmo del gasto final sujeto entre 2008 y 2010 (del -5,9 por ciento al -0,8 por ciento) se ha visto interrumpida en 2011, con un descenso del 6,3 por ciento. Todos los componentes del gasto final sujeto registran descensos, pero mientras que la caída es moderada en el gasto en consumo de los hogares (en torno al 2 por ciento), el de las Administraciones Públicas se sitúa por encima del 10 por ciento y en el caso del gasto en compra de vivienda nueva se aprecia una nueva contracción del 28,8 por ciento, que en parte se atribuye tanto a causas de origen fiscal (desaparición de la desgravación excepto para las rentas bajas, comparación con un periodo de 2010 de anticipación de compras antes de la subida del IVA) como financiero (dificultad de acceso al crédito hipotecario).

La subida de tipos introducida en julio de 2010 extiende su impacto sobre los ingresos de IVA de este año: en concreto, el tipo efectivo aumenta un 5,4 por ciento y aporta a las arcas públicas 3.393 millones (su repercusión total en 2010-11 asciende a 6.292 millones), de forma que el IVA del periodo (que mide la diferencia entre cuotas repercutidas y soportadas) disminuye ligeramente el 1,2 por ciento. A su vez este IVA del periodo se descompone en un crecimiento del 1,9 por ciento de los ingresos brutos de IVA en términos de caja y un aumento de las solicitudes de devolución mensual en un 7,7 por ciento, favorecidas por el impulso que ha caracterizado a la exportación en 2011. Por componentes, el IVA bruto de la importación crece un 12,8 por ciento (descontando la subida de tipos, su aumento está en sintonía con el que registran las importaciones de terceros no energéticas), los ingresos brutos de pymes y grandes empresas se mantienen constantes (-1,1 por ciento y 0,2 por ciento, respectivamente), y los ingresos por contraído previo derivados de aplazamientos solicitados en meses anteriores presentan un significativo dinamismo (11,9 por ciento). En lo que respecta a las devoluciones de IVA, éstas superan en un 4,7 por ciento a las realizadas en 2010 fundamentalmente por el reflejo de la mayor actividad exportadora sobre las devoluciones mensuales (que se incrementan un 8,9 por ciento este año). La evolución de los ingresos brutos y las devoluciones determina un leve aumento del IVA líquido total del 0,4 por ciento

2.2.e. Impuestos Especiales

El descenso de los principales consumos sujetos a impuesto especial se ha agudizado en 2011. El consumo de gasolinas y gasóleos cae un 7,4 por ciento (frente al -2,5 por ciento en 2010), la venta de cajetillas se redujo un 17,4 por ciento (-8,3 por ciento el pasado año, en parte por la prohibición de fumar en espacios públicos), y el consumo de electricidad retorna a signos negativos en 2011 (-1,4 por ciento). Estas negativas evoluciones explican que los impuestos especiales reduzcan sus

ingresos un 4,2 por ciento en 2011, con descensos en Hidrocarburos (-6,3 por ciento), Labores de Tabaco (-2,3 por ciento, ya que el descenso de las ventas de cajetillas se compensa con una subida del precio medio algo menor), y Alcohol y Bebidas Derivadas (-4,7 por ciento). Por su parte, el IE sobre la Cerveza (0,0 por ciento) se mantiene estable y el IE sobre la Electricidad (0,7 por ciento) muestra un ligero incremento en 2011, gracias

al impulso de una moderada subida de la tarifa eléctrica.

2.2.f. Tasas y Otros ingresos

En cuanto a las demás figuras impositivas, el impuesto sobre tráfico exterior (0,6 por ciento, 15,4 por ciento en 2010) acusa una notable desaceleración en sintonía con la que registran las importaciones no energéticas no comunitarias; y la evolución del impuesto sobre primas de seguros (-1,1 por ciento) es un reflejo de la caída del gasto de las familias y la competencia de precios en

el ramo de no vida. El mayor dinamismo que muestran las tasas y otros ingresos (6,7 por ciento) se debe a un significativo ingreso por delito fiscal en enero y al incremento de los intereses de demora ingresados, ya que tanto las tasas como las sanciones tributarias reducen su recaudación.





2.3. Resultados derivados de las actuaciones de prevención y control del fraude

Los resultados recaudatorios en la prevención y lucha contra el fraude de la Agencia Tributaria alcanzan en 2011 un importe total de 10.463 millones de euros. Este importe total se estructura en 2011 en dos partes: "Resultados directos derivados de las actuaciones de prevención y control

del fraude" por el que se han obtenido en 2011, 9.210 millones de euros y "Otros resultados derivados de las actuaciones de prevención y control del fraude" con un resultado en este mismo período de 1.253 millones de euros.

Las actuaciones de la Agencia Tributaria han supuesto unos resultados recaudatorios en la prevención y la lucha contra el fraude de 10.463 millones de euros en 2011.

Resultados directos derivados de las actuaciones de prevención y control del fraude

La recaudación directa por actuaciones de control mide los resultados recaudatorios de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude. Este efecto recaudatorio directo comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria como el importe de las minoraciones sobre las devoluciones efectuadas.

En términos acumulados, durante 2011 se han obtenido 9.210 millones de euros, lo que supone un incremento de un 8,36 por ciento sobre el año 2010, ejercicio en el que la recaudación directa por actuaciones de control fue de 8.499 millones de euros.

En 2011 ha aumentado un 8,36 % la recaudación directa por actuaciones de control.

El importe total de la recaudación directa por actuaciones de control obtenido en 2011 se desglosa, a su vez, en:

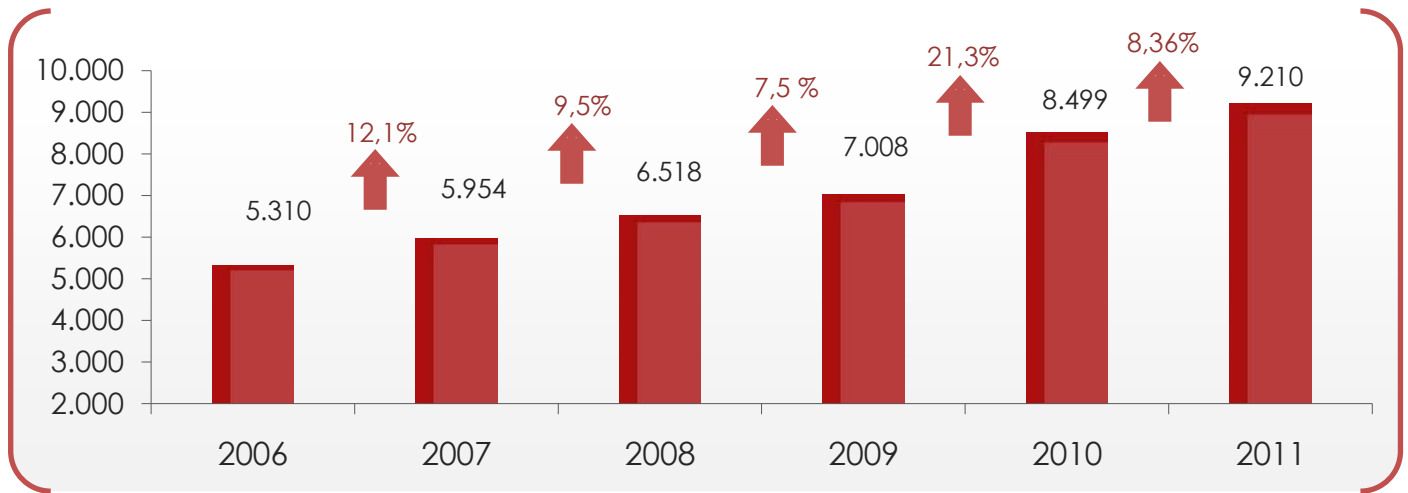
- 7.515 millones de euros correspondientes a los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria, que supone sobre

el realizado en 2010 (6.885 millones de euros) un aumento del 9,15 por ciento.

- 1.695 millones de euros correspondientes a las minoraciones de devoluciones, que suponen, sobre el realizado en 2010 (1.614 millones de euros) un aumento del 5 por ciento.



Recaudación directa por actuaciones de control*



*Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control como de las minoraciones de devoluciones. Importes en millones de euros

Otros resultados derivados de las actuaciones de prevención y control del fraude

Este segundo bloque recoge, básicamente, todos aquellos ingresos que no pueden atribuirse directamente a la realización de una actuación de control pero que, sin embargo, es consecuencia de actuaciones generales desarrolladas por la organización. En términos acumulados, hasta el 31 de diciembre de 2011 la Agencia Tributaria ha alcanzado un importe de 1.253 millones de euros por este concepto. Este importe, a su vez, se desglosa en:

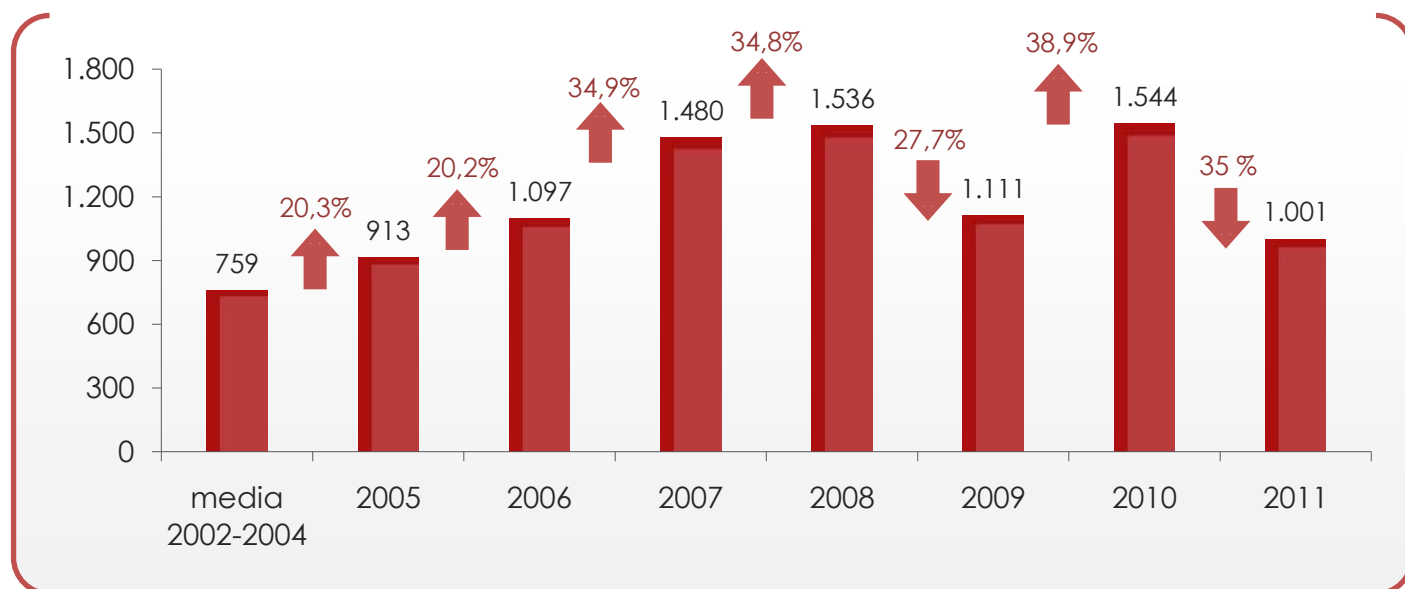
- Ingresos por autoliquidaciones extemporáneas: 1.001 millones de euros.

- Ingresos procedentes de delito contra la Hacienda Pública, delito de Contrabando así como la minoración de devoluciones de expedientes judicializados: 222 millones de euros de ingresos.
- Ingresos procedentes de actuaciones de control aduanero y sobre determinados impuestos cedidos a las Comunidades Autónomas: 30 millones.



Recaudación inducida*

(Regularizaciones voluntarias por importe ingresado)



*Ingresos procedentes de declaraciones presentadas fuera de plazo por los contribuyentes.
Importes en millones de euros



2. Principales actuaciones durante 2011: **Plan de Prevención del Fraude**

1. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

En 2005 se puso en marcha el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, actualizado el 19 de noviembre de 2008; asimismo, en 2010 se elaboró el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude Fiscal, Laboral y a la Seguridad Social. En desarrollo de estos planes se han reforzado las actuaciones de control –tanto extensivo como selectivo– e intensificando los servicios de ayuda para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

La doble finalidad que se pretende lograr con las actuaciones de control es, por una parte, el descubrimiento de deudas no declaradas por los contribuyentes, y, por otro lado, el cobro de deudas no ingresadas voluntariamente en los plazos establecidos.

Las actuaciones de control pueden ser:

- **Extensivas:** son las que tienen un carácter general y se realizan partiendo de la información

de que dispone la Agencia Tributaria sobre todas las declaraciones, y, particularmente, durante las campañas anuales de las diferentes modalidades impositivas.

- **Selectivas y de investigación:** se trata de controles sobre grupos de contribuyentes que, en aplicación de criterios objetivos, presentan un mayor riesgo de incumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- **Recaudatorias:** son las actuaciones encaminadas a conseguir el ingreso efectivo de los créditos tributarios y demás cobros de derecho público no ingresados en periodo voluntario.

Asimismo, la Agencia Tributaria realiza *actuaciones de prevención* del fraude tributario y aduanero, y *actuaciones integrales* donde actúan de manera conjunta diversas áreas funcionales.

1.1. Control Extensivo

1.1.a. Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)

Comprobación de declaraciones anuales

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)

En la campaña de comprobación del IRPF y contando con un potente apoyo informático, se realiza un control extensivo de declaraciones (verificaciones) con el fin de corregir errores y de comprobar la correcta aplicación de la normativa y detectar discrepancias entre la información contenida en las bases de datos de la Agencia Tributaria y las declaraciones.

Así, las declaraciones se analizan de acuerdo con una serie de filtros establecidos que controlan la existencia de posibles errores y la correcta aplicación de criterios interpretativos en los datos declarados, detectan discrepancias entre los datos declarados y las imputaciones procedentes de declaraciones informativas, y se revisan determinadas partidas de la declaración, que superan ciertos límites o importes.

Con posterioridad, se realizan actuaciones de comprobación fundamentalmente para detectar bases imponibles no declaradas y comprobar de manera exhaustiva los datos declarados sobre determinados conceptos como deducción por

vivienda, rendimientos de actividades empresariales, etc.

Los resultados liquidatorios globales de la campaña de comprobación IRPF-2009 se reflejan en el siguiente cuadro:

	TOTAL
NÚMERO LIQUIDACIONES	469.439
% VARIACIÓN AÑO ANTERIOR	-10,1
IMPORTE	462,3
% VARIACIÓN AÑO ANTERIOR	-12,2

Importes en millones de euros

Estos resultados reflejan la tendencia que se viene observando en los últimos años, que se explica por la caída en los rendimientos de la actividad económica. Así, por ejemplo, los rendimientos de actividades económicas declarados en el IRPF

2009 han disminuido un 12,66 por ciento respecto a los declarados en el IRPF 2008.

Por otra parte, en 2011 se inició la campaña de control de IRPF 2010, que se extenderá durante 2012 y cuyos datos se ofrecerán en la Memoria de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2012.

Impuesto sobre Sociedades e IVA

En 2011, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el Impuesto sobre Sociedades y el IVA, tanto referido a grandes contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han alcanzado unos resultados liquidatorios de 234,28 y de 1.940,78 millones de euros respectivamente. Esta cifra incluye los resultados de las actuaciones de control que tienen como resultado la minoración de devoluciones y compensaciones y mino-

ración de bases imponibles negativas. Estos resultados representan un aumento en los importes liquidados en concepto de IVA y un descenso en los de Sociedades, que en este último caso pueden explicarse por la caída de los beneficios empresariales y por la comparativa con los extraordinarios resultados obtenidos en 2010 (los resultados de Sociedades en 2010 crecieron un 318 por ciento respecto a los de 2009).

Comprobación de declaraciones periódicas

Partiendo del censo de empresarios, profesionales y retenedores, se realiza un control automatizado del cumplimiento de las obligaciones de presentación de determinados modelos, y cuando se detecta un incumplimiento, se dirige al obligado una carta de aviso o un requerimiento para que presente la autoliquidación.

Las actuaciones a realizar difieren en función de la modalidad impositiva de que se trate:

- Control sobre contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva en IRPF (tercer y cuarto trimestre de 2010 y primer y segundo trimestre de 2011);
- Control de la presentación del modelo 202 de pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades (cuando el pago se hace en referencia a la cuota íntegra del último trimestre);

tre minorada en retenciones, deducciones y pagos fraccionados); y,

- Control trimestral de otras autoliquidaciones periódicas como la presentación del modelo

111 -retenciones-, modelo 130 -pagos fraccionados IRPF en estimación objetiva-, modelo 303 -IVA trimestral (tercer y cuarto trimestre de 2010 y primer y segundo trimestre de 2011)-.

Registro de Devoluciones Mensuales

En relación con los contribuyentes del Registro de Devoluciones Mensuales (REDEME), durante 2011, se han realizado 5.394 liquidaciones IVA por importe de 212,4 millones de euros.

En el siguiente cuadro se reflejan las solicitudes de alta y de baja realizadas en este registro.

REGISTRO DE DEVOLUCIONES MENSUALES

NUMERO DE EXPEDIENTES EJERCICIO 2011

	Solicitudes de alta	Solicitudes de baja
Acordadas	3.093	2.682
Denegadas	1.719	756
Desistidas	121	36
Resto* (en tramitación y otros conceptos)	1.218	257
Total	6.151	3.731

* Se incluyen, además de los expedientes en tramitación, los anulados, los finalizados por cierre del REOE y los caducados.

Actuaciones sobre contribuyentes en Módulos

Los resultados de las actuaciones de regularización de la situación tributaria de los contribuyentes en Módulos se traducen en la incoación de actas de

inspección y en la emisión de liquidaciones provisionales.

	Número	Importe
Liquidaciones Provisionales Emitidas	13.283	4,1
Actas de Inspección	35.268	42,1
TOTALES	48.551	46,2

Importes en millones de euros

1.1.b. Declaraciones de INTRASTAT

Como consecuencia de la aprobación del Real Decreto 1677/2011, de 18 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento del procedimiento administrativo sancionador de las infracciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función

Estadística Pública, que es también de aplicación en el sistema Intrastat, se acordó la no remisión de requerimientos, con el objeto de no interferir en las futuras acciones que pudieran derivarse de la aplicación de este nuevo procedimiento sancionador.

1.1.c. Intervención y gestión de Impuestos Especiales

Las actuaciones de gestión e intervención de Impuestos Especiales implican tanto controles previos como simultáneos al momento de realización del hecho imponible, ya que en estos casos concurren, junto a elevados tipos impositivos, supuestos de exenciones, no sujeciones y bonificaciones tri-

butarias en función del destino, con bases imponibles no monetarias.

La actividad interventora desarrollada en los ejercicios 2010 y 2011 se refleja en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD INTERVENTORA			
	2010	2011	% Variación 11/10
Diligencias	10.272	10.805	5,18
Actas formuladas	78	127	62,82
Otras actuaciones*	141.516	135.280	-4,40
Total	151.866	146.212	-3,72

*Otras actuaciones: Expedientes sancionadores, documentos de circulación, recuento existencias, precinto/desprecinto, cuadro contable...

1.2. Control selectivo e investigación

En 2011 conforme a las directrices marcadas por el Plan de Prevención del Fraude y por el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude Fiscal, Laboral y a la Seguridad Social se ha seguido reforzando la lucha contra el fraude fiscal más complejo y socialmente más reprobado, así como la colaboración con los Juzgados y Tribunales de Justicia y el Ministerio Fiscal para la investigación, enjuiciamiento y represión de delitos contra la Hacienda Pública.

Las actuaciones de control se basan en la selección, de acuerdo a criterios objetivos, de contribuyentes que se considera presentan un mayor riesgo de elusión de sus obligaciones tributarias y se han

centrado fundamentalmente en combatir el fraude asociado a la economía sumergida, a la tributación de profesionales o contribuyentes con signos externos de riqueza que no se correspondan con los niveles de renta declarados, a operaciones con paraísos fiscales y a operaciones basadas en la planificación fiscal abusiva o ingeniería fiscal, como la utilización de estructuras fiduciarias y entramados societarios para evadir el pago de impuestos o la creación de pasivos financieros intra-grupo generadores de gastos financieros para reducir o eliminar bases imponibles obtenidas y que deben tributar en España.

También se han mantenido las actuaciones de control del sector inmobiliario y de las tramas de fraude en el IVA en operaciones intracomunitarias. Las intensas actuaciones de control desarrolladas en años anteriores y la crisis en el sector inmobiliario han supuesto una reducción de los niveles de riesgo en estos dos ámbitos de actuación por lo que se ha reducido en los mismos el número de actuaciones en 2011. No obstante, se mantiene una intensidad de control adecuada para garantizar que no se produzca un repunte de estos tipos de fraude.

Por último, en relación con el control del comercio exterior y de los Impuestos Especiales se ha presta-

do especial atención al control del valor en Aduana de las mercancías importadas, a las actuaciones relacionadas con la seguridad de la cadena logística así como al control de la aplicación de las exenciones o bonificaciones, en especial, en el Impuesto sobre Hidrocarburos y en el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.

Los resultados obtenidos en relación con los tributos internos, los Impuestos Especiales y los tributos que gravan las operaciones de Comercio exterior respecto al año 2010 son los siguientes:

	2010	2011	% Variación 11/10
Nº contribuyentes inspeccionados	23.923	24.199	1,15
Nº actas instruidas	57.755	62.155	7,61
Deuda liquidada*	6.002	5.510	-8,19

* Importes en millones de euros

Para valorar adecuadamente estas cifras, habría que tener en cuenta el carácter extraordinario de los resultados de deuda liquidada en 2010, que crecieron un 30 por ciento respecto a 2009. Si se compara el importe liquidado en 2011 con los resultados de 2009, se observa un crecimiento del 22 por ciento.

La deuda media liquidada por contribuyente en 2011 ha sido de 227.700 euros (en 2010 fue de 250.888 y en 2009 de 174.265).

Como ya se ha dicho, el control del sector inmobiliario y de las tramas de fraude en el IVA han visto reducido el número de actuaciones poniéndose

de manifiesto que se trata de sectores que en la actualidad han dejado de considerarse de elevado riesgo fiscal. En concreto, en el caso del control de tramas en el IVA, en 2011 se han realizado 6.136 actuaciones, lo que representa una reducción respecto a 2010 del 82 por ciento.

En cuanto al control en el sector inmobiliario, en 2011 se han inspeccionado 4.910 contribuyentes, frente a los 5.809 inspeccionados en 2010 (se incluye en el anexo estadístico de esta Memoria las gráficas que permiten analizar la evolución interanual de las actuaciones de control en este sector).

Delito fiscal

En ocasiones, las actuaciones de investigación realizadas por la Agencia Tributaria ponen al descubierto fraudes de especial gravedad, que requieren una pronta denuncia al Ministerio Fiscal para que intervengan los órganos judiciales y se autorice el desarrollo de actuaciones de averiguación específicas.

Durante 2011 se han denunciado 1.014 casos de delito fiscal, de los que 472 expedientes se refieren a tramas de defraudación en el IVA.

Las cuotas efectivas de los expedientes de delito fiscal (sin incluir delitos contables, concurrencia y otros ilícitos) ascienden a 909 millones de euros, de los cuales 249,83 millones corresponden a tramas de defraudación en el IVA.

	2010	2011	% Variación11/10
Número de expedientes	938	1.014	8,1
Importe de cuota defraudada*	696	909	30,6

* Importes en millones de euros

1.3. Vigilancia aduanera

Vigilancia Aduanera tiene encomendadas funciones encaminadas a la prevención y represión de los tráficó ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones derivadas tanto de leyes nacionales y directivas comunitarias, como de la aplicación de convenios internacionales y a la investigación de delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal y economía sumergida. Para el desarrollo de estas funciones realiza tanto actuaciones de prevención, como de control:

- *Actuaciones de control* dirigidas a la investigación de los delitos de blanqueo de capitales, con especial incidencia en el desmantelamiento financiero y logístico de redes de narcotraficantes, la represión del contrabando de tabaco, de estupefacientes y de otros géneros, ya sea a través de recintos aduaneros o por vía marítima, la colaboración en la represión del fraude fiscal tanto en el ámbito aduanero y de los Impuestos Especiales como en el ámbito de las tramas de fraude fiscal organizado en materia de IVA, facturas falsas y otros, y la represión de las actividades que supongan una vulneración de los derechos de propiedad industrial e intelectual.
 - *Actuaciones de prevención del fraude y protección de fronteras*, en las que se incluyen las realizadas en los recintos aduaneros, para la detección del contrabando y otros fraudes; actuaciones de vigilancia aeronaval y otras en el interior encaminadas a prevenir el contrabando y otras actividades fraudulentas o a evitar que las mismas resurjan allí donde han sido erradicadas; y actuaciones en frontera para evitar la entrada en el interior del territorio de mercancías peligrosas y asegurar la integridad de la cadena logística mediante reconocimientos físicos o la utilización de tecnología no intrusiva (escáner para el control de contenedores).
- Algunos de los resultados obtenidos por estas actuaciones son:
- El valor total de las mercancías aprehendidas, descubiertas e intervenidas por los órganos de vigilancia aduanera en 2011 ha ascendido a 1.957,98 millones de euros mediante la presentación de 3.121 atestados.
 - En la lucha contra el contrabando de estupefacientes se han aprehendido 119,2 toneladas de hachís y 10,8 toneladas de cocaína.
 - En materia de actuaciones contra el contrabando de tabaco, se han aprehendido 8.035.354 cajetillas de tabaco y se han realizado diligencias de descubrimiento por un total de 4.241.271 cajetillas.
 - En blanqueo de capitales se han denunciado delitos en 2011 por valor de 295,6 millones de euros y se han desarrollado 4.354 actuaciones de las cuales 126 son atestados (denuncias).
 - En el resto de delitos económicos se han denunciado delitos por valor de 25,1 millones de euros, y se han desarrollado 5.878 actuaciones de las cuales 18 son atestados.
 - En lo que respecta a actuaciones en materia de delitos contra la propiedad intelectual e industrial se han intervenido 4.029.538 unidades (sin tener en cuenta los cigarrillos falsificados que suponen más del 36 por ciento de los antes mencionados) con un valor de 143,8 millones en 2.665 actuaciones de las que 2.568 acabaron en denuncias por presuntos delitos.

1.4. Gestión recaudatoria ejecutiva

La Agencia Tributaria tiene encomendadas tanto la recaudación de las deudas y sanciones tributarias propias que no hayan sido ingresadas voluntariamente, como la de los recursos públicos de otros

entes que le haya sido encomendada por Ley o por Convenio.

Los principales resultados de esta gestión recaudatoria son los siguientes:

RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA EJECUTIVA REALIZADA DURANTE 2011 TOTAL NACIONAL

Entes emisores	Pendiente 01/01/2011	Cargadas durante 2011	Total a gestionar	Total gestión	Pendiente de gestión a 31/12/11
Deudas AEAT	16.660,9	9.249,6	25.910,5	7.019,4	18.891,1
Deudas otros entes	2.491,2	2.285,8	4.777,1	2.239,7	2.537,3
TOTAL	19.152,1	11.535,5	30.687,6	9.259,1	21.428,5

Importes en millones de euros



2. CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

2.1. Sede electrónica de la Agencia Tributaria. Administración electrónica

A lo largo de los últimos años la Agencia Tributaria ha llevado a cabo un esfuerzo constante para avanzar en la implantación de la Administración electrónica y facilitar al ciudadano el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias (por ejemplo, envío del borrador de la Renta y de datos fiscales, Registro de apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones a través de Internet, etc.).

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ha supuesto un avance muy importante en materia de Administración electrónica, habida cuenta de que esta Ley establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y la correlativa obligación de éstas de facilitar dicho acceso electrónico.

Derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Agencia Tributaria por medios electrónicos

La Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Asimismo, esta Ley reconoce específicamente a los ciudadanos una serie de derechos en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, entre los que pueden mencionarse, el derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de proce-

dimientos en los que tengan la condición de interesados o el derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios.

A partir de 31 de diciembre de 2009, todos los procedimientos de la Agencia Tributaria se encuentran adaptados a la Ley 11/2007, siendo posible ejercitar en relación con los mismos los derechos reconocidos en la citada Ley. Ello ha exigido un esfuerzo muy importante en los últimos años, habiendo sido determinante la creación de la sede electrónica de la Agencia Tributaria, a través de la cual se proporciona al ciudadano un elevado número de servicios electrónicos.

Sede electrónica de la Agencia Tributaria (<https://www.agenciatributaria.gob.es/>).

La sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, creada en 2009, se encuentra accesible desde el propio portal de la Agencia Tributaria (<http://www.agenciatributaria.es/>) o bien directamente (<https://www.agenciatributaria.gob.es/>), así como a través de diversas páginas web oficiales. A través de la misma se garantiza al ciudadano el ejercicio del derecho a relacionarse electrónicamente con la Agencia Tributaria mediante el uso de los sistemas de identificación y autenticación (firma electrónica) previstos en la Ley 11/2007, habiéndose incrementado, a lo largo de 2011, el número de trámites susceptibles de ser realizados a través de la sede electrónica de la Agencia sin exigir identificación a través de certificado electrónico.

Accediendo a “**Mis expedientes**” se proporciona información acerca del estado de tramitación de los procedimientos en los que se es interesado, y la posibilidad de obtener copia electrónica de los documentos electrónicos que forman parte de procedimientos en los que se tiene la condición de interesado.

Asimismo, a través de “**Procedimientos, servicios y trámites (Información y Registro)**” puede consultarse una ficha de información y accederse a los trámites relativos a cada procedimiento y servicio que pueden realizarse a través de la sede electrónica, tales como presentar declaraciones y autoliquidaciones, presentar solicitudes, alegaciones o comunicaciones, aportar documentos y justificantes, efectuar pagos, solicitar y descargar (incluso en el momento, como actuación automatizada) certificados tributarios, etc..

También se proporciona a través de la sede electrónica la posibilidad de recibir **notificaciones** por comparecencia electrónica en la propia sede de la Agencia y de enlazar con el Servicio de Notificaciones Electrónicas a través de Dirección Electrónica Habilitada. Asimismo, mediante el acceso directo y gratuito a la opción “**Cotejo de do-**

umentos electrónicos” de la sede electrónica de la Agencia Tributaria, es posible comprobar la integridad de los documentos electrónicos de la Agencia autenticados mediante código seguro de verificación.

En 2011 se ha emitido un total de 2.394.909 notificaciones electrónicas. El importante avance en el número de notificaciones electrónicas se debe en buena parte a la inclusión de 526.330 contribuyentes en el sistema de Notificaciones Electrónicas Obligatorias.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta actualmente la Agencia Tributaria en materia de Administración electrónica continúa siendo avanzar en la difusión y el fomento de la utilización de los servicios electrónicos prestados a través de la sede electrónica.



2.2. Información al ciudadano

Los canales de comunicación a través de los que la Agencia Tributaria ofrece información al ciudadano son: Internet (www.agenciatributaria.es), teléfono, por escrito (cartas, folletos, manuales, etc.) y de forma personal en toda su red de oficinas. Además, se realizan campañas de información al contribuyente, a través de los principales medios de comunicación (prensa, radio y televi-

sión), especialmente en relación con la Campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Algunos de los datos representativos de estos servicios de información al ciudadano son los siguientes:

INFORMACIÓN ESCRITA NO PERSONALIZADA			
	2010	2011	% Variación 11/10
Cartas informativas	58.427.479	63.543.074	8,8
Manuales prácticos	285.000	263.000	-7,7
Publicaciones informativas*	60.500	2.102.000**	3.374,4

Nº de ejemplares enviados.

* Todos los folletos informativos se han publicado en Internet

** Marcadores para libros con los números de los servicios telefónicos de la Agencia Tributaria, calendario del contribuyente, carteles del calendario del contribuyente y folletos del DNI electrónico

Además, en la página web de la Agencia Tributaria se publican los folletos y principales publicaciones informativas.

ritmo descendente de años anteriores merced a las mejoras introducidas para la rápida atención de las llamadas recibidas.

La demanda de información telefónica ha roto el

INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL			
	2010	2011	% Variación 11/10
Llamadas recibidas (1)	6.724.365	6.176.356	-8,1
Llamadas atendidas (2)	5.990.347	5.701.643	-4,8
Cobertura (2)/(1)	89,1%	92,3%	3,6
Intentos (1)/(2)	1,07	1,1	-3,5*

* El resultado de la variación 2011/2010 se debe al redondeo

El Programa "INFORMA" es una base de datos de preguntas y respuestas tributarias que se puede

consultar en Internet (www.agenciatributaria.es). Su utilización se recoge en el siguiente cuadro:

PROGRAMA "INFORMA"			
	2010	2011	% Variación 11/10
Consultas a través de la aplicación corporativa	3.429.849	6.834.686	99,27

2.3. Servicio de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales

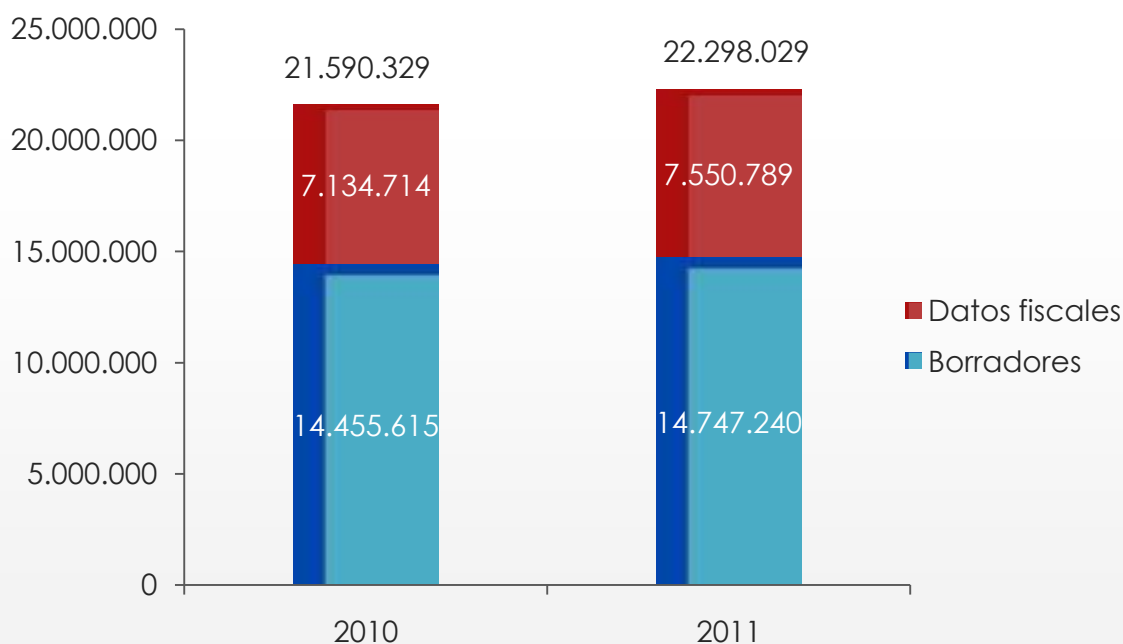
2.3.a. Envío del borrador de declaración del IRPF. Envío de los datos fiscales relevantes para la declaración del IRPF

Encuadrado en los servicios de ayuda –cuya finalidad es facilitar al contribuyente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones-, la Agencia Tributaria facilita al contribuyente los datos fiscales para confeccionar la declaración de la Renta y envía, en aquellos casos en que procede, y así se solicita, el borrador de declaración de la Renta al domicilio.

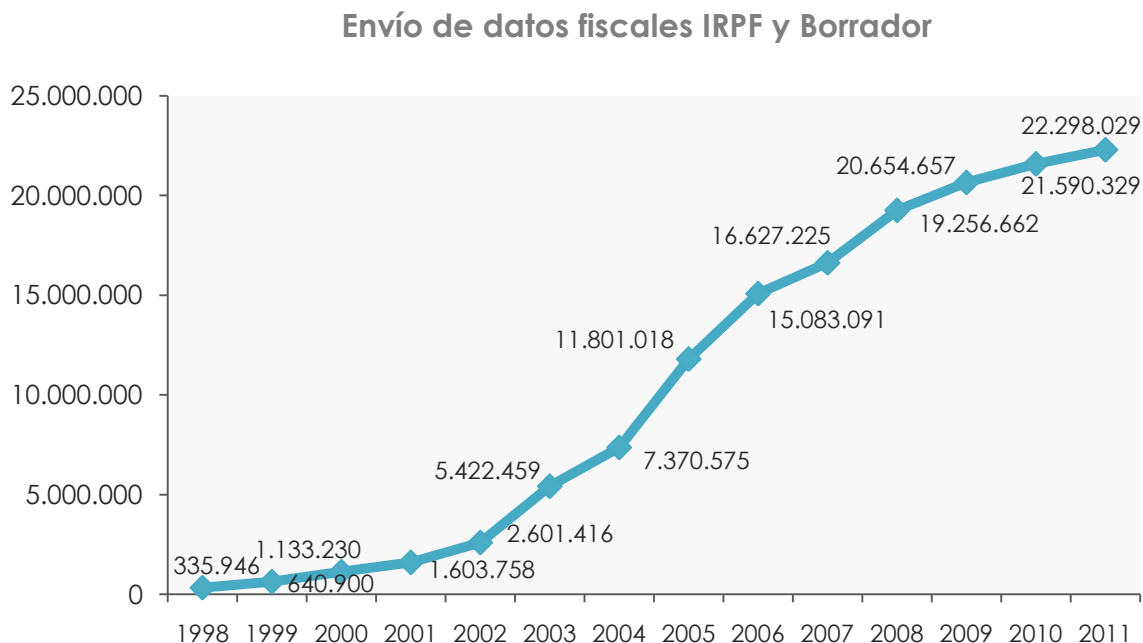
La confirmación y modificación del borrador recibido puede realizarse por distintas vías (teléfono, Internet, SMS, etc.).

Es de destacar este año la puesta en marcha de un nuevo servicio de obtención de borrador y datos fiscales por Internet denominado RENO, que en su primer año de implantación ha alcanzado la cifra de 6.566.436.

Los datos del año 2011 ponen de manifiesto una consolidación definitiva de ambos servicios, como refleja el siguiente gráfico:



El siguiente gráfico refleja la evolución del servicio de envío de datos fiscales y del borrador de declaración:



En 2011 el número de borradores o datos fiscales enviados a los contribuyentes para facilitarles su declaración del IRPF ha sido de 22.298.029

2.3.b. Programas informáticos de ayuda

La Agencia Tributaria propone programas informáticos de los principales impuestos para que el contribuyente pueda realizar él mismo su declaración y, además, le ayuda directamente a confeccionar la declaración, bien en sus propias oficinas, bien a través de entidades colaboradoras. Con estos

programas, se generan la mayor parte de las declaraciones recibidas, tanto en papel con código PDF (Portable Data File) como en soporte magnético o por Internet, tal y como se refleja en el siguiente cuadro.

PORCENTAJE DE DECLARACIONES INCORPORADAS A LAS BASES DE DATOS EFECTUADAS CON LOS PROGRAMAS DE AYUDA

Declaración	Año 2011
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) *	99,3
Impuesto sobre el Valor Añadido	92,3
Impuesto sobre Sociedades	99,8

* Incluye todos los programas de ayuda y el borrador

2.3.c. Servicio de cita previa para la elaboración de declaraciones

Durante el año 2011 se han concertado para todos los programas de ayuda y requerimientos 3.270.901 citas previas, cifra que continúa en leve descenso motivado por el crecimiento del número

de borradores enviados respecto a años anteriores, que evitan a los contribuyentes desplazarse a las oficinas de la Agencia.

2.3.d. Servicios de atención telefónica

Para ayudar al contribuyente en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, la Agencia Tributaria cuenta con un Centro de Atención Telefónica y un servicio telefónico automatizado de reconocimiento de voz que funciona las 24 horas del día.

El cuadro siguiente refleja los datos más significativos de la actividad de estos servicios telefónicos de ayuda en 2011:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)			
	2010*	2011*	Variación 11/10 %
Gestión del borrador de declaración (1)	1.840.797	1.922.780	4,5
Gestión de la deducción por maternidad	257.900	266.028	3,2
Gestión del cobro único por nacimiento o adopción CUNA (2)	167.949	8.732	-94,8
Cambio domicilio	277.781	243.879	-12,2
Recaudación (3)	166.505	250.284	50,3
Llamadas recibidas de información de no residentes	17.991	24.525	36,3
Transferencias de la VRU (Información sobre devoluciones, petición de certificados...)	107.885	248.789	130,6
Llamadas salientes	48.522	140.616	189,8

* Número de llamadas atendidas.

(1) Incluye el número de llamadas atendidas por la Oficina Telefónica de Atención al Contribuyente (OTAC) y el Centro de Atención Telefónica (CAT).

(2) El cobro único por nacimiento o adopción CUNA se suprimió el 01/01/2011

(3) Se incluyen llamadas atendidas por el CAT relativas a grabación de solicitudes de aplazamiento, fraccionamiento y compensaciones, así como suscripción de servicios de la Agencia Tributaria.

Los principales servicios demandados a la Unidad de Reconocimiento de Voz (VRU) son los siguientes:

UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ (VRU) - 901 12 12 24

Unidades de Reconocimiento de Voz	2010	2011	% Variación 11/10
Solicitud de etiquetas identificativas	45.231	49.470	9,37
Información automática sobre devoluciones de Renta / IVA / Sociedades	1.462.436	1.359.562	-7,03
Solicitud de borrador / datos fiscales	1.539.751	1.325.046	-13,94
Petición de certificados de renta	115.953	199.151	71,75
Solicitud de cita previa	1.037.348	1.135.057	9,41
Solicitud referencia Borrador RENO		1.413.871	

2.3.e. Presentación telemática de declaraciones

La Agencia Tributaria destina gran parte de sus esfuerzos a fomentar, como herramienta de prevención, que los contribuyentes presenten sus declaraciones a través de la Sede Electrónica de la Agencia mediante el uso de algunos de los siste-

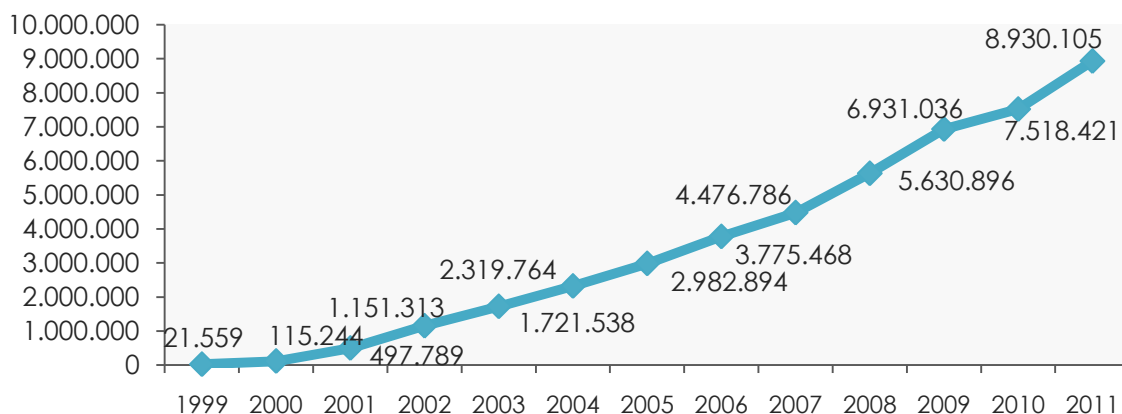
mas de identificación y autenticación (firma electrónica) previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En 2011 se han presentado por vía telemática el 69,35 por ciento del total de declaraciones.

Asimismo, los contribuyentes pueden designar a un apoderado o bien autorizar a un colaborador social que tenga suscrito un Convenio con la Agencia Tributaria para que presente en su nombre las declaraciones de los diferentes impuestos. La Agencia Tributaria tiene suscritos un total de 4.026 Convenios o Protocolos de Adhesión autorizando a los colaboradores sociales a presentar declaraciones en representación de terceros. En 2011 se han suscrito, en concreto, 40 Convenios y 18 Protocolos de Adhesión.

La utilización de las nuevas tecnologías por parte de las grandes empresas para la presentación de declaraciones por vía telemática viene experimentado un notable incremento en los últimos años. En 2011 han sido 1.172.306 las declaraciones presentadas telemáticamente: 900.688 corresponden a modelos de presentación telemática obligatoria y 271.618 de presentación voluntaria.

Declaraciones IRPF por Internet



2.3.f. Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos

La Ley 35/2007, de 15 de noviembre, establece la deducción por nacimiento o adopción de hijos en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Para la aplicación de esta deducción, los contribuyentes han podido solicitar el pago único anticipado de 2.500 euros por cada hijo nacido o adoptado en territorio español a partir del 1 de julio de 2007.

En 2011, el pago único anticipado de 2.500 euros por nacimiento o adopción de hijo ha supuesto un importe total de 101,8 millones de euros.

Esta ayuda se ha suprimido a partir del 1 de enero de 2011.

2.3.g. Agilización del despacho aduanero

La eficacia de una aduana moderna viene determinada por la combinación de dos factores: agilidad en el despacho y seguridad. Estos son los principios orientadores marcados por la Agencia Tributaria para el trabajo de las aduanas en el momento del despacho.

Así, la presentación informática de las declaraciones aduaneras posibilita que el tráfico comercial no sufra retrasos o demoras debidos a los horarios

de atención al público. El sistema está diseñado para funcionar 24 horas al día los 365 días del año. El progresivo incremento de la utilización del procedimiento de despacho sobre documentación escaneada, por el que el interesado tiene la posibilidad de aportar la documentación necesaria para el mismo mediante la inclusión de un anexo a la declaración aduanera, y sin necesidad de desplazarse a la aduana, ha sido fundamental para el cumplimiento de este objetivo. El porcentaje de utilización de este procedimiento, calculado sobre

el total de declaraciones sometidas a control físico y documental, ha pasado, para las importaciones, de un 52 por ciento en el 2010 a un 64 por ciento en el 2011 y, para las exportaciones, de un 28 por ciento en 2010 a un 70 por ciento en 2011.

También ha contribuido a ello el procedimiento de intercambio de información con la Secretaría General del Mar establecido en 2010, mediante un proceso informático que evita el control documental durante el despacho, reduciendo el número de controles.

Igualmente, cabe destacar la importancia del reconocimiento de mercancías mediante métodos de detección no intrusivos que, sin menoscabo del control aduanero, permiten una mayor rapidez del despacho, sin suponer mayor perjuicio económico al operador. En el año 2011 se han realizado 28.795

actuaciones de esta naturaleza en los diversos recintos aduaneros que disponen de escáner. Por último, y como resultado del esfuerzo de control realizado por la Agencia Tributaria, se ha incrementado el número de declaraciones controladas, incluso mediante la realización de análisis de laboratorio, como consecuencia de la asunción de nuevos retos y obligaciones, en materia de seguridad y protección a los consumidores, por parte de las aduanas de la Unión Europea, de las que España forma parte activa.

En consecuencia, sigue siendo una línea estratégica para la Agencia Tributaria, la reducción de los controles documentales, para verificar exclusivamente la existencia de certificados o autorizaciones emitidos por organismos de inspección en frontera, distintos de la propia aduana, que han sido sustituidos por comunicaciones informáticas entre administraciones.

PRINCIPALES DOCUMENTOS TRAMITADOS POR LAS ADUANAS DECLARACIONES DE COMERCIO CON TERCEROS PAÍSES:

	2011
Declaraciones importación	4.263.240
EDI	4.253.263
Papel	9.977
Declaraciones exportación	5.051.000
EDI	5.047.951
Papel	3.049
Documentos tránsito entrada (nº cabeceras)	431.917
EDI	431.710
Papel	207
Documentos tránsito salida (nº cabeceras)	430.014
EDI	429.538
Papel	476
Declaraciones de vinculación y movimiento en depósito aduanero	407.880
EDI	407.624
Papel	256

2.3.h. Recaudación a través de entidades de crédito autorizadas

En el transcurso del ejercicio 2011, se ha concedido autorización a cuatro Entidades de crédito para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria. A 31 de diciembre de 2011 tenían autorización para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria 177 entidades.

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las Entidades colaboradoras ha alcan-

zado 205.412 millones de euros, lo que supone un descenso respecto al ejercicio 2010 del 0,1 por ciento.

La distribución de la recaudación entre los distintos tipos de entidades de crédito se recoge en el cuadro siguiente:

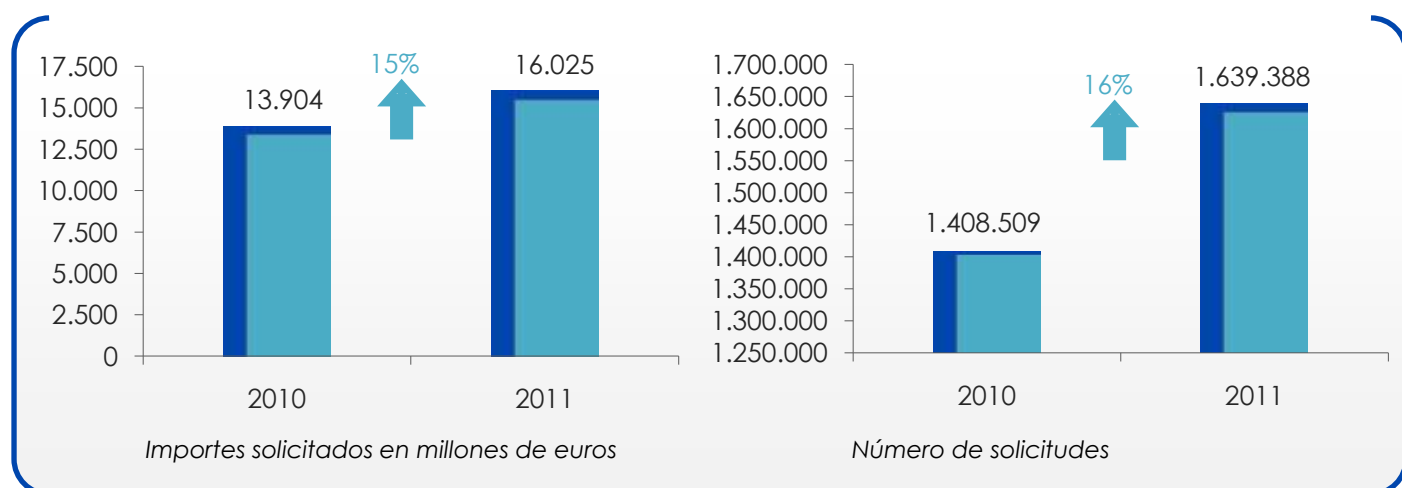
	2010	2011	% Variación 11/10	Porcentaje sobre el total recaudación
Banca privada	135.204	138.275	2,27%	67,32%
Cajas de Ahorro	65.156	61.667	-5,35%	30,02%
Coop. Cajas Rurales	5.255	5.470	4,09%	2,66%
TOTAL	205.615	205.412	-0,10%	100,00%

2.3.i. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones, se les ofrece la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamientos de pago respecto de las deudas en período voluntario o de las

que se encuentran en período ejecutivo. En el último ejercicio se ha producido un aumento en el número de los aplazamientos solicitados, cuyo incremento ha sido del 16 por ciento.

Aplazamientos solicitados en 2010 y 2011



Datos: Millones de euros

2.3.j. Acuerdos Previos de Valoración

Con anterioridad a la declaración o autoliquidación correspondiente, los contribuyentes, en determinados supuestos, pueden solicitar a la Agencia Tributaria la valoración vinculante -a efectos fiscales- de rentas, productos, bienes, gastos y demás elementos determinantes de la deuda tributaria.

A lo largo del ejercicio 2011 se han resuelto 34 acuerdos previos de operaciones vinculadas, de los cuales 22 fueron estimados, 5 fueron desestimadas y en 7 casos se produjo el desistimiento por parte de los solicitantes.





3. La Agencia Tributaria y la sociedad

1. OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos son los destinatarios de los servicios que presta la Agencia Tributaria, y por ello la percepción y opinión que éstos tienen sobre la manera en que se les proporcionan es importante para la toma de decisiones.

Dentro de la Secretaría de Estado de Hacienda, el Instituto de Estudios Fiscales es el Organismo que

confecciona el estudio demoscópico anual conocido como "Barómetro Fiscal".

Asimismo, la Agencia Tributaria desde su página web sondea la opinión de quienes han utilizado el servicio de presentación telemática de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

1.1. Opinión pública y fiscalidad (Instituto de Estudios Fiscales)

En la última publicación disponible de los datos del "Barómetro Fiscal" se muestra la evolución de las opiniones de los ciudadanos sobre los servicios de la Agencia hasta 2010.

El estudio se realiza partiendo de una muestra de mil quinientos ciudadanos, distribuidos en cinco segmentos (empresarios, agricultores, profesionales, asalariados e inactivos) y seleccionados por

cuotas de hábitat, género, edad y categoría socioeconómica (estudios e ingresos), y utilizando la técnica de entrevista personal.

Destacan dentro del "Barómetro Fiscal" el grado de conocimiento de la población respecto de los servicios que presta la Agencia Tributaria, que alcanza un 72 por ciento, y su grado de utilización se sitúa en un 38 por ciento.

CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

%	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Conocimiento	65	65	67	61	74	68	72
Utilización	35	35	37	33	47	38	38

Se muestran a continuación los datos disponibles desde 2004 relacionados con los servicios prestados por la Agencia Tributaria. Este año ha aumen-

tado la valoración – tradicionalmente alta – de los servicios de la Agencia Tributaria.

OPINIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Positiva (%)	82	82	85	87	78	84	88
Negativa (%)	16	18	15	12	21	16	12
Valoración media (escala 1-4)	2,9	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	3,0

El 88 por ciento de los ciudadanos valora positivamente los servicios que presta la Agencia Tributaria.

Igualmente se sondea en este estudio la opinión de los ciudadanos respecto de los funcionarios de la Agencia Tributaria, que obtienen la considera-

ción de buenos técnicos, imparciales en el desempeño de su labor y correctos en el trato personal.

OPINIÓN RELATIVA A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Valoración media (escala 1-7)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Imparcialidad	4,6	4,6	4,7	4,9	4,7	4,6	4,6
Preparación técnica	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,8	5,0
Trato correcto	4,7	4,7	4,7	5,0	4,8	5,0	5,0
Preocupación por los problemas del contribuyente	3,7	3,9	3,7	4,2	4,0	3,8	3,9

En los últimos años los ciudadanos mantienen una valoración muy positiva de los funcionarios de la Agencia Tributaria.

1.2. Encuesta sobre presentación telemática de Campaña de Renta 2010

En la "Encuesta de IRPF 2010", desarrollada durante el año 2011, en la que la Agencia Tributaria sondea la opinión de aquellos que han utilizado el servicio de presentación telemática de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el 63,92 por ciento de los contribuyentes que han utilizado esta página se muestran satisfechos o muy satisfechos con los servicios ofrecidos.

Un año más, los cinco servicios que los usuarios consideran de mayor utilidad son: la presentación de declaraciones, la consulta del estado de las devoluciones, la comunicación de datos disponibles relativos al IRPF, la solicitud, rectificación y confirmación del Borrador de Renta, y la descarga del Programa de Ayuda.

2. QUEJAS Y SUGERENCIAS. CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda cuya misión es proteger la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atender las quejas que se realicen con motivo de la aplicación del sistema tributario realizado por los diferentes órganos del Estado y efectuar las sugerencias y propuestas que se consideren procedentes. Su normativa de creación remite a normas específicas para la delimitación de su ámbito competencial, composición y funcionamiento.

Así pues, el Consejo para la Defensa del Contribuyente se configura como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias, en el que se encuadran todos los sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, a fin de garantizar un mayor acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

En 2011, se han presentado ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente 7.759 quejas y sugerencias, en el ámbito de la Agencia Tributaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVA 2010-2011)

Desglose por materias	Total 2010		Total 2011		Variación (%)
	Suma	% s/Total	Suma	% s/Total	2011-2010
Información y atención	4.978	61,73	4.857	62,60	-2,43
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones	997	12,36	944	12,16	-5,32
Aplicación de normas	56	0,69	94	1,21	67,86
Procedimiento de gestión	1.218	15,10	1.107	14,26	-9,11
Procedimiento de inspección	14	0,17	28	0,36	100,00
Procedimiento de recaudación	670	8,31	546	7,03	-18,51
Otras materias	131	1,62	183	2,36	39,69
Total	8.064	100	7.759	100	-3,78

3. RESPONSABILIDAD FISCAL CORPORATIVA

3.1. Foro de Grandes Empresas

Siguiendo las conclusiones del Foro sobre Administración Tributaria de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE- en sus reuniones de Seúl (2006) y de Ciudad del Cabo (2008), la Agencia Tributaria española ha puesto en marcha nuevas formas de relación cooperativa con las grandes empresas mediante la creación de un foro de discusión en el que se analicen, a través de reuniones conjuntas o sectoriales, los principales problemas que se plantean en la rela-

ción entre las grandes empresas y la Administración Tributaria.

Así, se constituyó el 10 de julio de 2009 el Foro de Grandes Empresas, como órgano de relación cooperativa entre la Agencia Tributaria y un grupo de 27 grandes empresas españolas seleccionadas en función de factores como el volumen de facturación, volumen de deuda tributaria ingresada, volumen de información suministrada a la Adminis-

tración Tributaria, número de trabajadores, sector de actividad y distribución geográfica.

En el seno de ese foro se crearon varios grupos de trabajo, uno de ellos dedicado a la elaboración de un **Código de Buenas Prácticas Tributarias**.

Este Código fue objeto de aprobación en la sesión plenaria del Foro celebrada el día 20 de julio de 2010 y fue publicado en la página web de la Agencia Tributaria en Internet.

A este Código se pueden adherir todas las empresas que lo deseen, participen o no en el Foro, así como difundir libremente esta adhesión.

El objetivo de este Código de Buenas Prácticas es mejorar entre todos -empresas y Administración- la aplicación de nuestro sistema tributario. El Código contiene una serie de recomendaciones de buenas prácticas fiscales tanto para las empresas como para la Administración.

Empresas y Administración asumen como un objetivo fundamental en sus relaciones evitar los conflictos en la aplicación de las normas tributarias antes de que éstos surjan y, por tanto, evitar los elevados costes que de la resolución de dichos conflictos se derivan para ambas partes.

Para las empresas, el Código supondrá un escenario de mayor seguridad en materia tributaria que facilitará la toma de decisiones empresariales. Para la Agencia Tributaria este Código de Buenas Prácticas supondrá un incremento de la eficacia y eficiencia del control tributario.

A 31 de diciembre de 2011 se habían adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias 73 empresas.

3.2. Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales

Los intermediarios fiscales, en cuanto representantes de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración Tributaria, son unos colaboradores cualificados de la Agencia Tributaria en la gestión de los tributos, ya que facilitan a los contribuyentes

En el seno del Foro las empresas han participado en los siguientes grupos de trabajo:

1. sobre análisis y racionalización de cargas administrativas indirectas.
2. sobre precios de transferencia.
3. sobre Impuestos Especiales.

El Grupo de trabajo de Análisis y Racionalización de Cargas Fiscales Indirectas, constituido el 3 de diciembre de 2009, ya ha analizado y puesto en marcha 22 propuestas presentadas por las empresas y centra sus esfuerzos en el análisis de otras 16.

En las dos reuniones mantenidas en 2011, este grupo de trabajo ha avanzado considerablemente en el estudio e implantación de medidas dirigidas a este fin en el marco de los compromisos asumidos por España ante la Unión Europea de reducción de las cargas administrativas para las empresas en un 30% en 2012 para reforzar su crecimiento y competitividad internacional. En esa línea se han impulsado medidas como el señalamiento de días en los que no podrá realizarse notificaciones electrónicas obligatorias, la puesta en marcha de los servicios de consulta y pago de deudas en la oficina virtual de recaudación o la posibilidad de importar a la declaración del Impuesto sobre Sociedades ficheros desde la contabilidad de las empresas. Algunas de las medidas propuestas y analizadas en el seno de este grupo de trabajo se incluyó en el *Acuerdo de Consejo de Ministros de 16 de septiembre de 2011, por el que se aprueban medidas para la reducción de las cargas administrativas que afectan a las empresas y a los ciudadanos*.

En las ocho reuniones celebradas en 2011 por los tres grupos de trabajo constituidos en el seno del Foro de Grandes Empresas han participado, además de los representantes de la Agencia Tributaria, un total de 20 empresas.

el conocimiento y comprensión de sus obligaciones fiscales y les ayudan a cumplirlas.

Por ello, además de mantener su papel como colaboradores sociales en la presentación telemática de declaraciones y otros documentos tributarios, resultaba conveniente establecer un nuevo marco

de relación de la Agencia Tributaria con los intermediarios fiscales como representantes del contribuyente y colaboradores de la Administración Tributaria en la prevención del fraude fiscal, que propicie su mayor implicación en la lucha contra el fraude. Esta función, que es sin duda responsabilidad de la Agencia, debe contar con el apoyo de la sociedad y, en particular, con el de quienes, por razón del ejercicio de su función de intermediación, están directamente relacionados con esta tarea.

Para ello, el 30 de marzo de 2011 se ha puesto en funcionamiento el Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios como órgano de relación cooperativa basada en la transparencia y la confianza mutua, que redunde en última instancia

en beneficio del contribuyente, favoreciendo y facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

El Foro, en el que participan diez asociaciones y colegios profesionales, tiene como objetivos principales profundizar en el conocimiento mutuo entre la Agencia Tributaria y los profesionales representados en el foro, en un marco de cooperación, transparencia, rigor técnico, objetividad, proporcionalidad y receptividad; aumentar la seguridad jurídica en las relaciones de los contribuyentes y profesionales tributarios con la Agencia Tributaria; contribuir a la mejora de la aplicación del sistema tributario; y contribuir a la prevención del fraude fiscal.

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

4.1. Seguridad en las aduanas

A fin de lograr una mayor protección de los consumidores, la normativa aduanera europea busca que, además de las tradicionales actuaciones aduaneras encaminadas a la consecución de un objetivo fiscal, las aduanas ejerzan un papel activo en materia de seguridad de la cadena de suministros internacional.

Así, la Aduana española, en colaboración con otros organismos (dependientes del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y del Ministerio del Interior) realiza un gran esfuerzo para evitar que, junto con las mercancías de lícito comercio, se introduzcan productos que puedan afectar a la salud de los consumidores y usuarios o que puedan suponer un riesgo para su seguridad.

Para lograr estos objetivos, la Aduana aplica un riguroso sistema de análisis de riesgos, con una nueva orientación no fiscal, y ha extendido las alianzas con los operadores, para generalizar las cadenas logísticas seguras, esto es, circulación de

mercancías a través de canales seguros, puesto que todos los participantes en dicha circulación podrán garantizar la seguridad de la misma.

Estas cadenas logísticas seguras han requerido la aparición de los denominados Operadores Económicos Autorizados, que a partir de 2008 se han generalizado en los países de la Unión Europea. En España se han autorizado en 2011 204 operadores alcanzando una cifra total de 373 certificados emitidos.

Esta nueva exigencia de controles en materia de seguridad, no debe suponer un abandono de las exigencias de facilitación, pues las herramientas de análisis de riesgos, y la aparición de los operadores económicos autorizados, determinarán que los recursos de la Aduana se concentren en el control de las operaciones comerciales menos seguras.

Los datos correspondientes a los controles realizados durante el año 2011 son los siguientes:

Motivo de control	Control documental	Control físico
Bienes culturales	1.827	290
Material de defensa de doble uso	42.113	1.290
Homologaciones	9.680	1.795
Prohibiciones y embargos	38.297	29.186
Precusores de drogas	939	16
Medidas sanitarias / calidad industrial	282.409	13.532

4.2. Control de especies protegidas

Tradicionalmente, las aduanas han controlado la circulación de animales en peligro de extinción o productos de ellos derivados. El Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES) establece unos requisitos de control en la circulación de este tipo de productos e impide la entrada o salida del territorio nacional de productos sin que cuenten con la preceptiva autorización administrativa.

El papel de la Agencia Tributaria en este tipo de controles es doble: por un lado, colabora con las autoridades expedidoras de los documentos de

circulación (en España el Ministerio de Industria, Energía y Turismo) verificando la identidad de las especies amparadas en dichos documentos, y por otro lado, adicionalmente, detecta, mediante técnicas de análisis de riesgos, la eventual circulación de estas especies protegidas fuera de los circuitos lícitos.

La detección de este tipo de tráfico irregular implica la inmovilización de los animales o de sus productos y la comunicación al organismo competente, sin perjuicio de la eventual aplicación de la normativa sobre contrabando.

En 2011 se han intervenido 530 animales vivos pertenecientes a especies protegidas, fundamentalmente reptiles y aves.

4.3. Protección en materia de propiedad industrial y marcas

La comercialización de mercancías falsificadas o *piratas* y, en general, la comercialización de toda mercancía que vulnere derechos de propiedad intelectual produce un gran perjuicio a los fabricantes y comerciantes cumplidores de las leyes y a los titulares de derechos y engaña a los consumidores haciéndoles correr a veces riesgos para su salud y seguridad. Conviene por tanto impedir en la medida de lo posible la comercialización de tales mercancías y adoptar para ello medidas para atajar eficazmente esta actividad ilegal sin obstaculizar la libertad del comercio legítimo. Este objetivo se persigue también mediante los esfuerzos realizados en el mismo sentido en el ámbito internacional.

Las autoridades aduaneras tienen atribuida la capacidad de intervención de mercancías en aque-

llos casos en que existan sospechas de vulneración de este tipo de derechos.

La información facilitada por los titulares de los derechos a través de las solicitudes de intervención presentadas, tanto a nivel nacional como a nivel comunitario, es combinada con los sistemas de análisis de riesgos aplicados a la entrada y salida de mercancías, para lograr así una eficaz herramienta de protección.

En 2011 se han practicado 5.674 retenciones de mercancías por presunta vulneración de derechos de propiedad intelectual.

4.4. Colectivos que precisan de atención especial: personas con discapacidad

La Agencia Tributaria tiene suscrito desde el año 2004 un Convenio de colaboración con la Asociación de Representantes de Personas con Discapacidad y con la Fundación ONCE. En el marco de este Convenio se aprueba, de acuerdo con dichas entidades un Plan Anual de Asistencia a las Personas con Discapacidad en el ámbito de la Agencia Tributaria. En dicho plan se incluyen actuaciones de información y asistencia, accesibilidad en la web y en las oficinas, acciones de formación tendientes a sensibilizar a los funcionarios de la Agen-

cia Tributaria con las necesidades de este colectivo, etc.

Durante el ejercicio 2011 se han cumplido en su práctica totalidad las previsiones incluidas en el Plan anual, a pesar de las limitaciones presupuestarias.

A continuación, se muestra la situación actual de la accesibilidad a los edificios de la Agencia Tributaria:

Número de inmuebles de uso público		279
Accesos		
	Entrada principal	217
	Entrada alternativa	26
	No adaptado	36
Aseos		122
Ascensor		97

La accesibilidad alcanza al 87 % de los edificios (78% en entrada principal + 9% entrada alternativa).

En cuanto a los ascensores, conviene aclarar que hay numerosos inmuebles (básicamente administraciones) que tienen una única planta y por tanto no necesitan de ascensor.

En cuanto a los aseos se encuentran en fase de adaptación 10 inmuebles, con lo que la cifra ascenderá una vez finalizadas las obras a 132 lo que supone un 53%.

Accesibilidad del portal de la Agencia Tributaria:

La Agencia Tributaria ha continuado trabajando durante 2011 en la accesibilidad de los contenidos en sus portales, con especial incidencia en la Sede electrónica, facilitando de este modo el cumpli-

miento voluntario de las obligaciones fiscales de los ciudadanos en general y de las personas con discapacidad en particular. Los nuevos diseños de Campañas se elaboran teniendo muy presentes los criterios de accesibilidad, para seguir manteniendo e intentando mejorar los actuales niveles.

A lo largo de 2011, se han recibido dos informes del *Observatorio de Accesibilidad*, realizados por el extinto Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas, en los que se pone de manifiesto que se ha cumplido el objetivo para 2011 en cuanto al mantenimiento del estándar de accesibilidad AA.

En 2011, la Agencia Tributaria ha mantenido un buzón de quejas y sugerencias de los usuarios, con el objetivo de seguir avanzando en la eliminación de cualquier barrera de accesibilidad en su Portal

en Internet, a través del correo electrónico sugerencias@correo.aeat.es.

4.5. Programa de Educación Cívico Tributaria

La Agencia Tributaria ha mantenido en 2011 en colaboración con la comunidad educativa, diversas actuaciones dirigidas a niños y adolescentes para fomentar una conciencia fiscal en los futuros contribuyentes de modo que asimilen la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza una sociedad democrática.

En 2011 todas las actuaciones en esta materia se han desarrollado por personal de la Agencia Tributaria que ha participado de manera voluntaria.

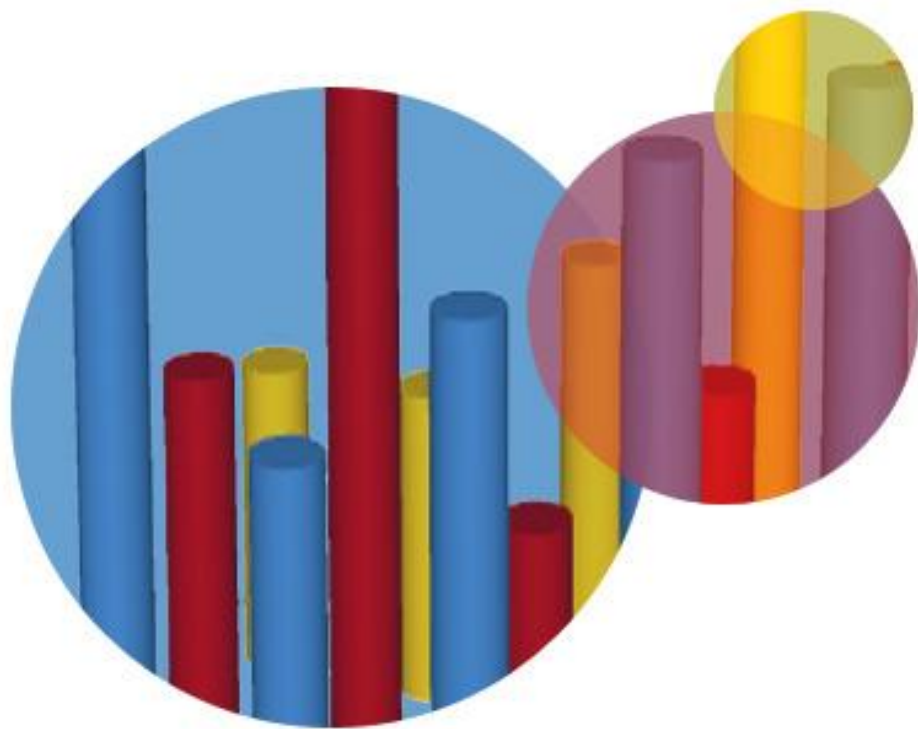
Portal de Educación Cívico-Tributaria
Català Galego Valencià Información sobre el Portal de Educación

Agencia Tributaria colabora: Instituto de Estudios Fiscales

Selecciona una de las opciones:

- Profesores Versión flash
- Profesores versión Texto
- Alumnos
 - 5º y 6º de primaria versión flash
 - 5º y 6º de primaria versión texto
 - 1º y 2º de la ESO versión flash
 - 1º y 2º de la ESO versión texto
 - 3º y 4º de la ESO versión flash
 - 3º y 4º de la ESO versión texto

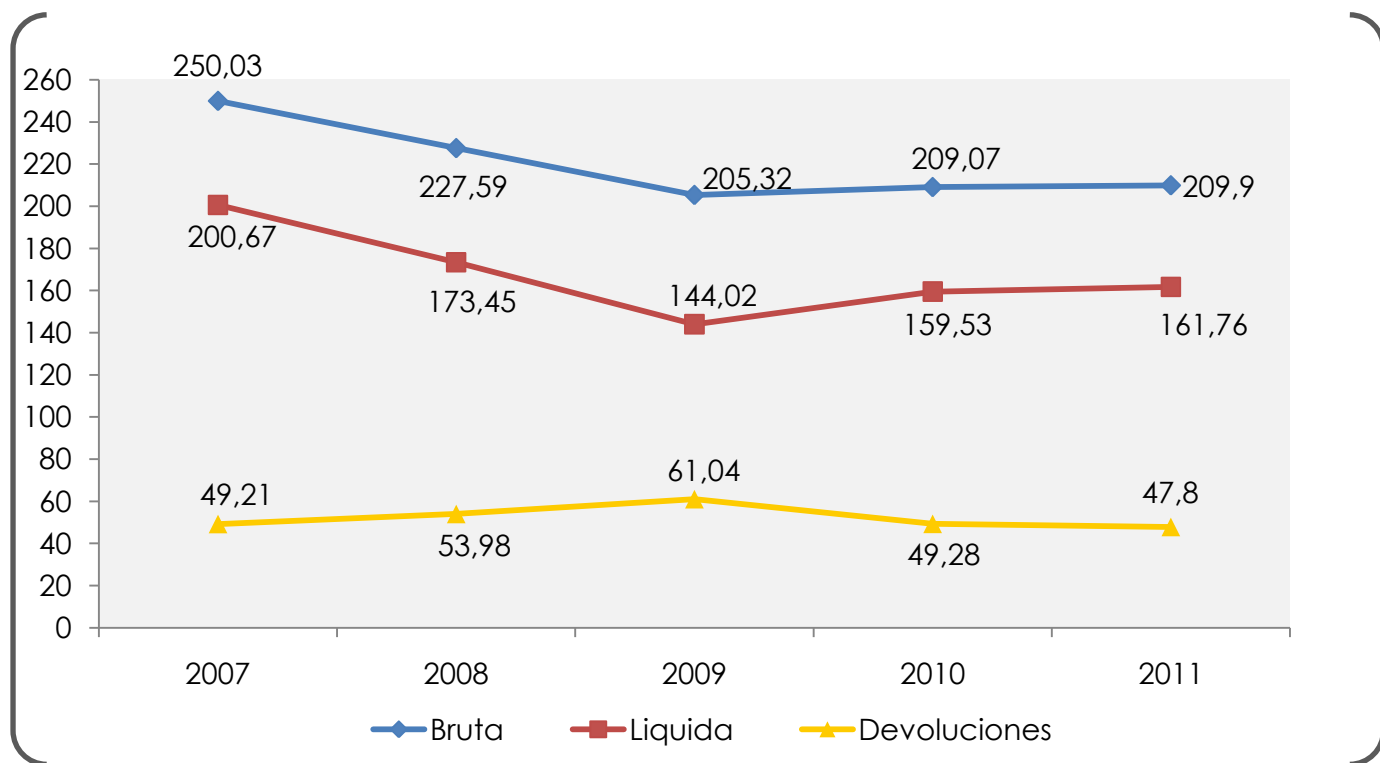
Herramientas necesarias para visualizar el contenido del portal:
Winzip Flash Player Acrobat Reader



4. Anexo estadístico

1. RECAUDACIÓN

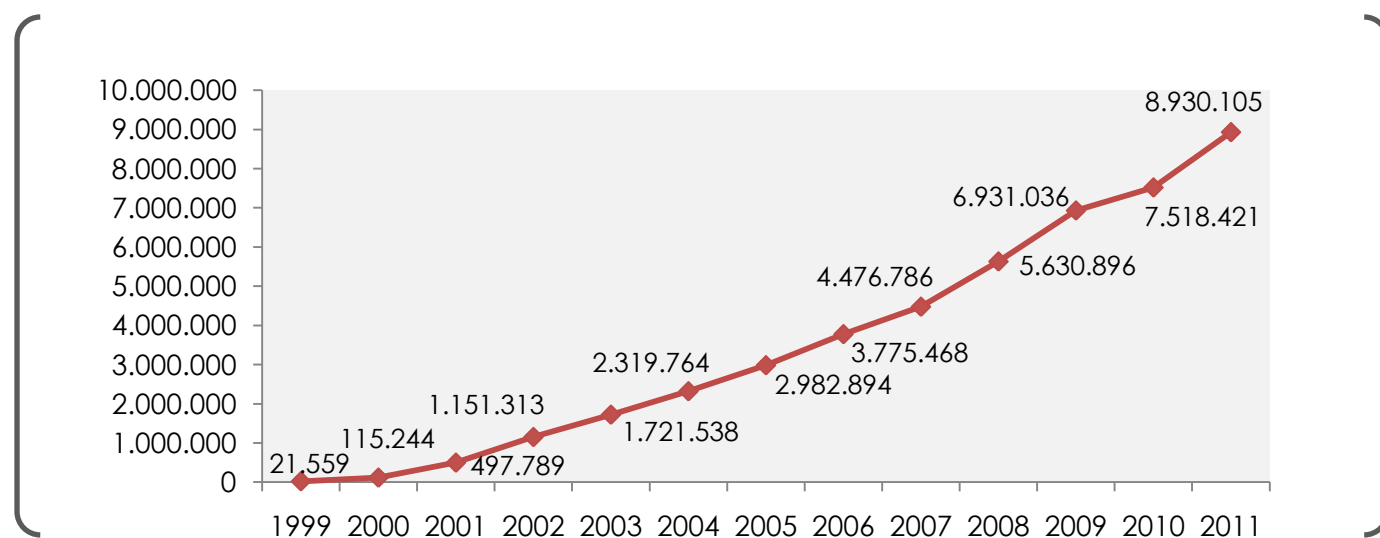
Recaudación Tributaria Gestionada por la Agencia Tributaria



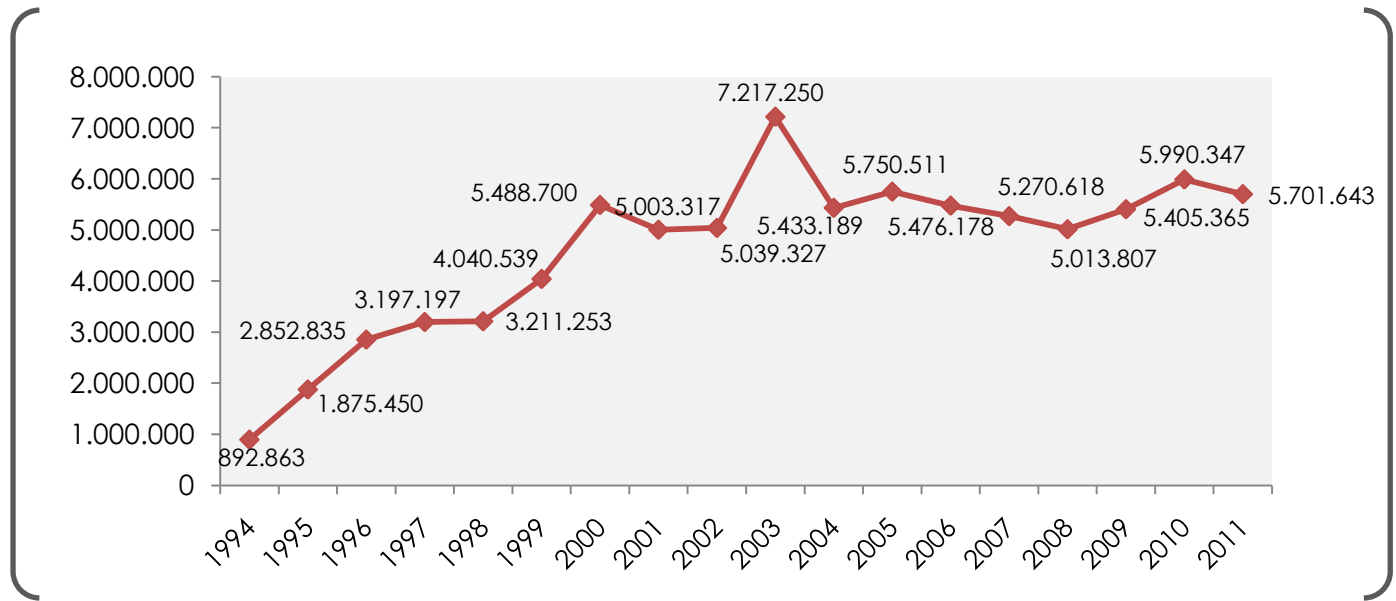
Importes en miles de millones de euros

2. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

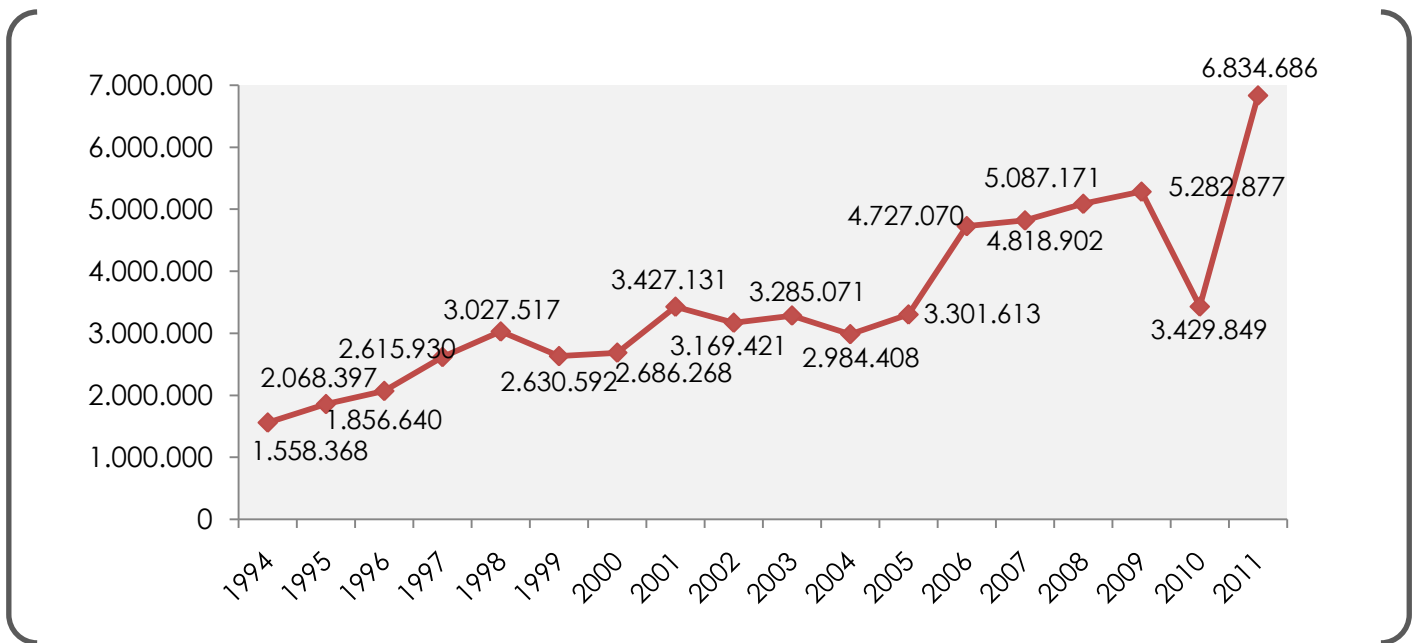
Declaraciones IRPF por Internet



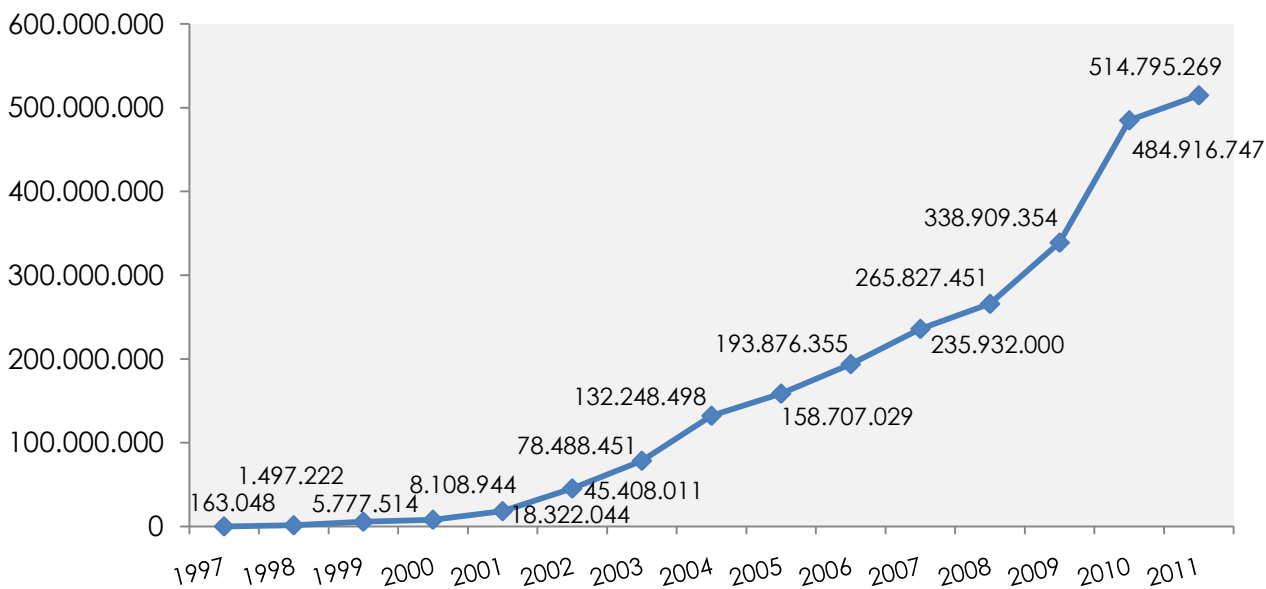
Llamadas atendidas por el teléfono de información tributaria básica



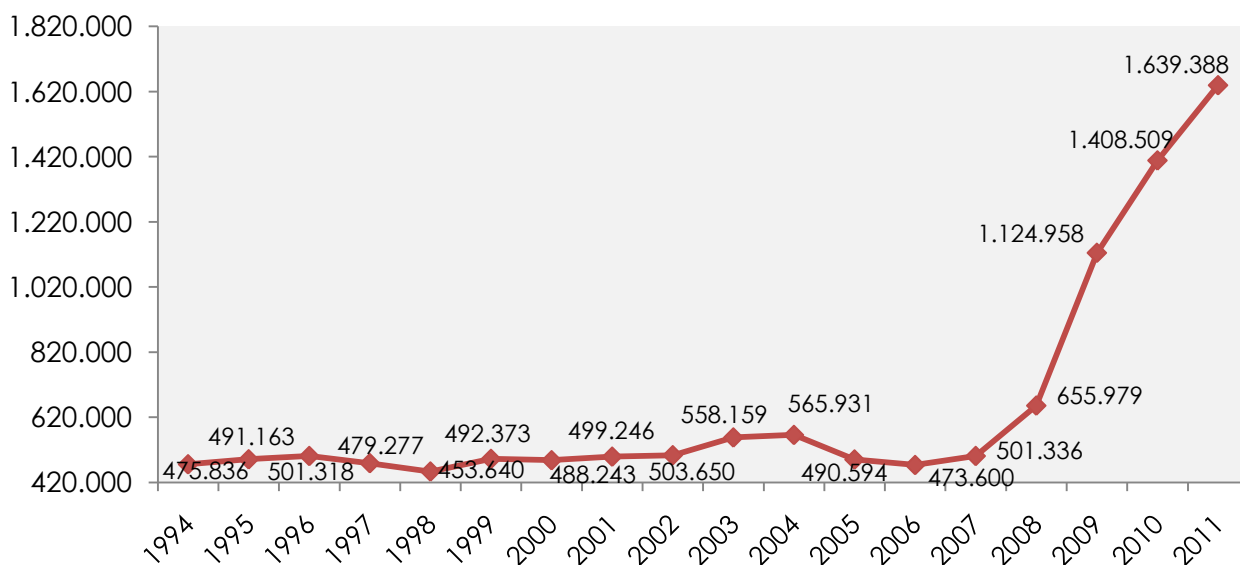
Accesos al programa Informa



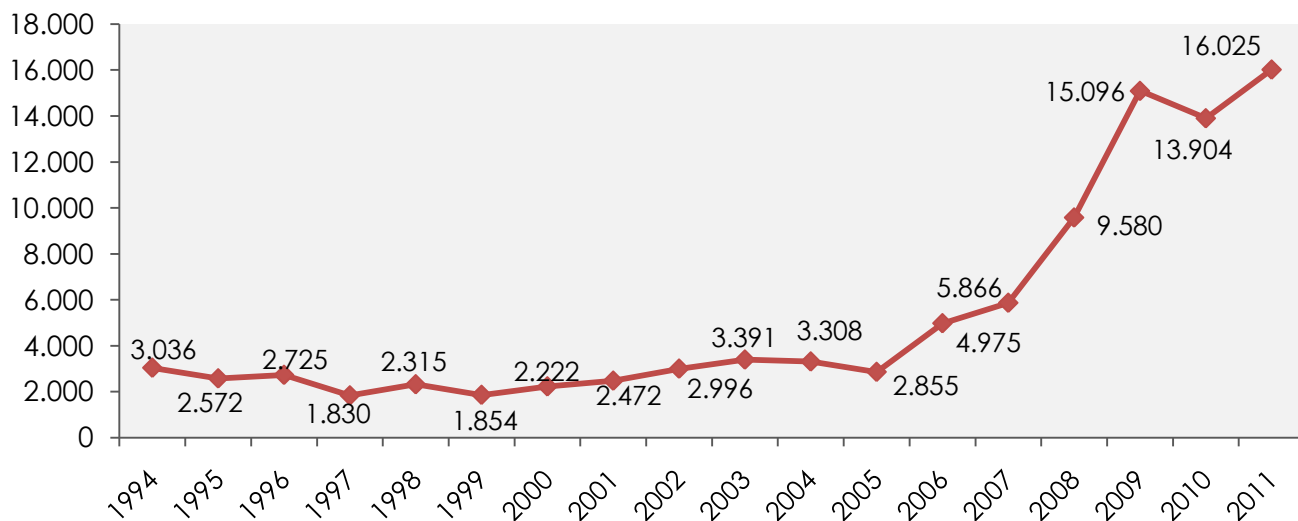
Visitas a la página web www.agenciatributaria.es



Número de aplazamientos solicitados

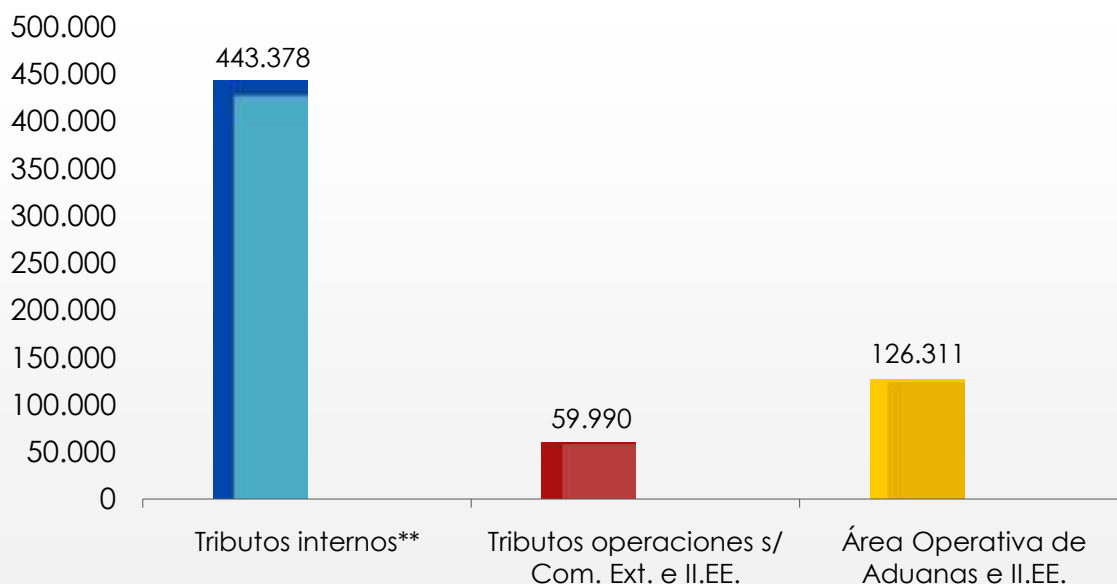


Importe de aplazamientos solicitados (en millones de euros)



3. CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO

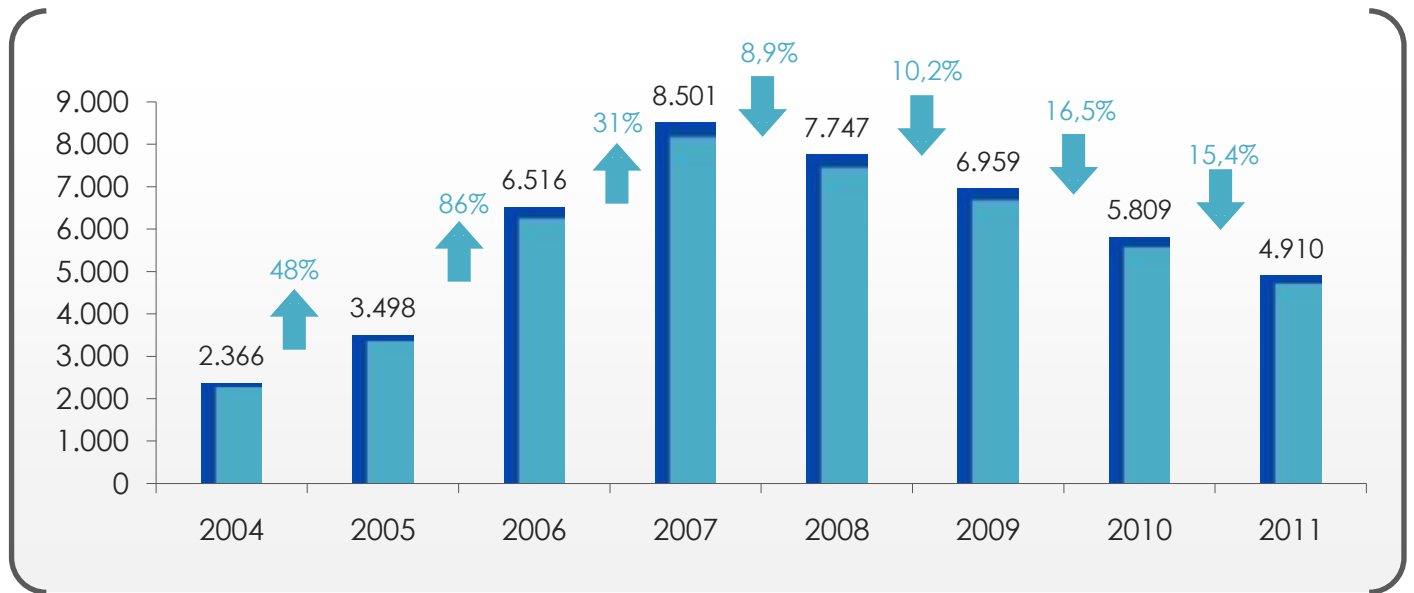
Número de actuaciones homogéneas*. Control selectivo e investigación 2011



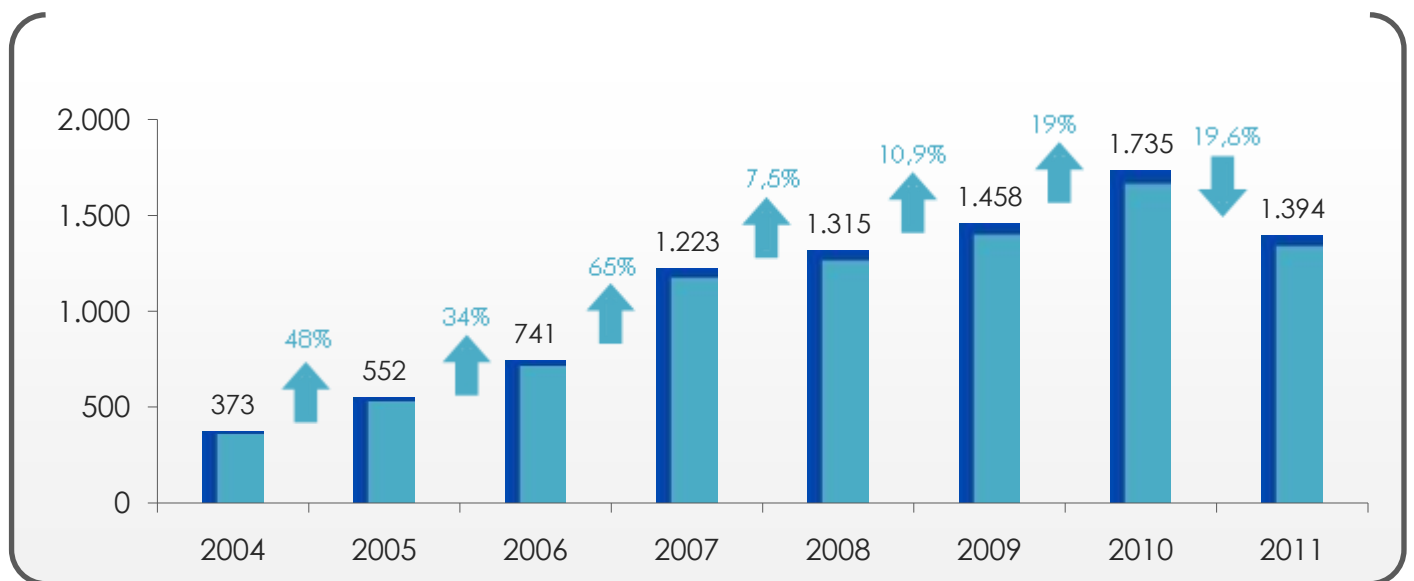
*La Agencia Tributaria realiza actuaciones de diferente naturaleza y complejidad, que no pueden ser objeto de comparación o consideración conjunta sin más, las actuaciones se miden en términos de actuaciones homogéneas, es decir, se concede un mayor valor a aquellas actuaciones que, a priori, se consideran de mayor dificultad.

**Integra actuaciones sobre tramas de fraude y sobre el sector inmobiliario

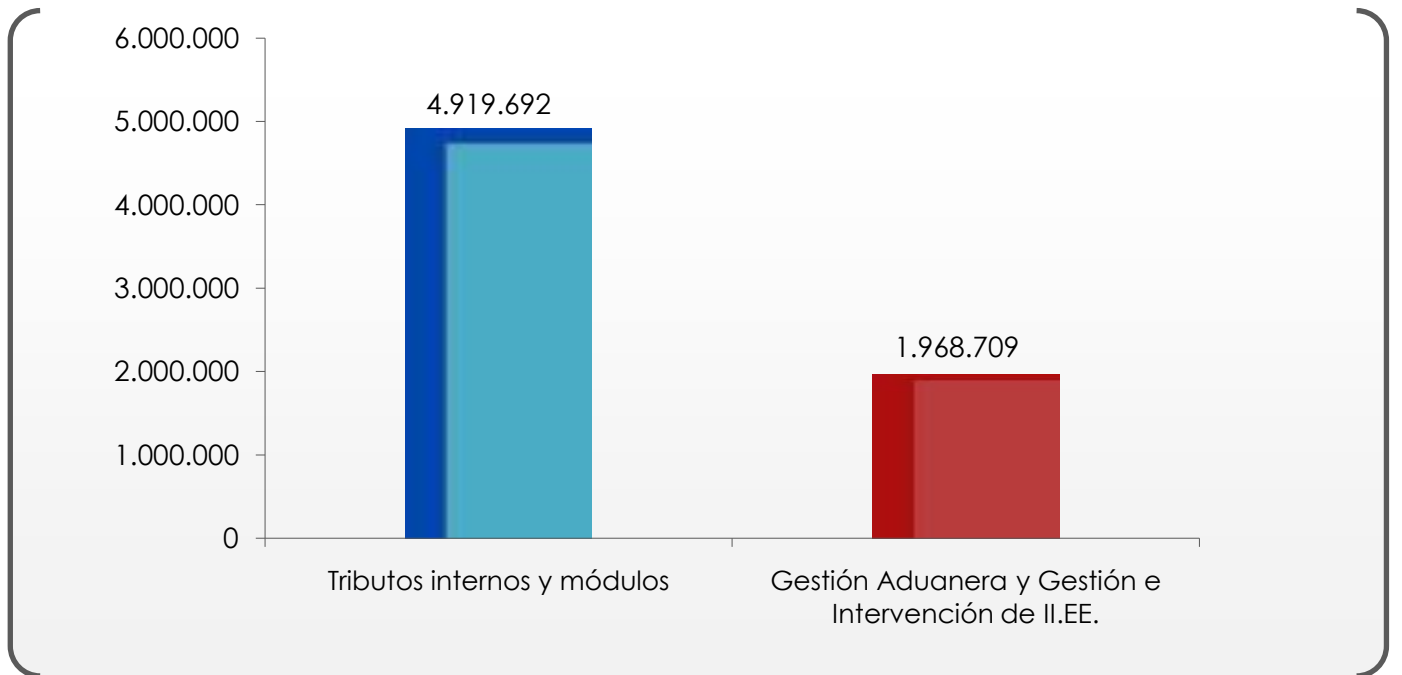
Control sobre el sector inmobiliario. Número de contribuyentes inspeccionados (fundamentalmente sociedades)



Control sobre el sector inmobiliario. Deuda liquidada (millones de euros)

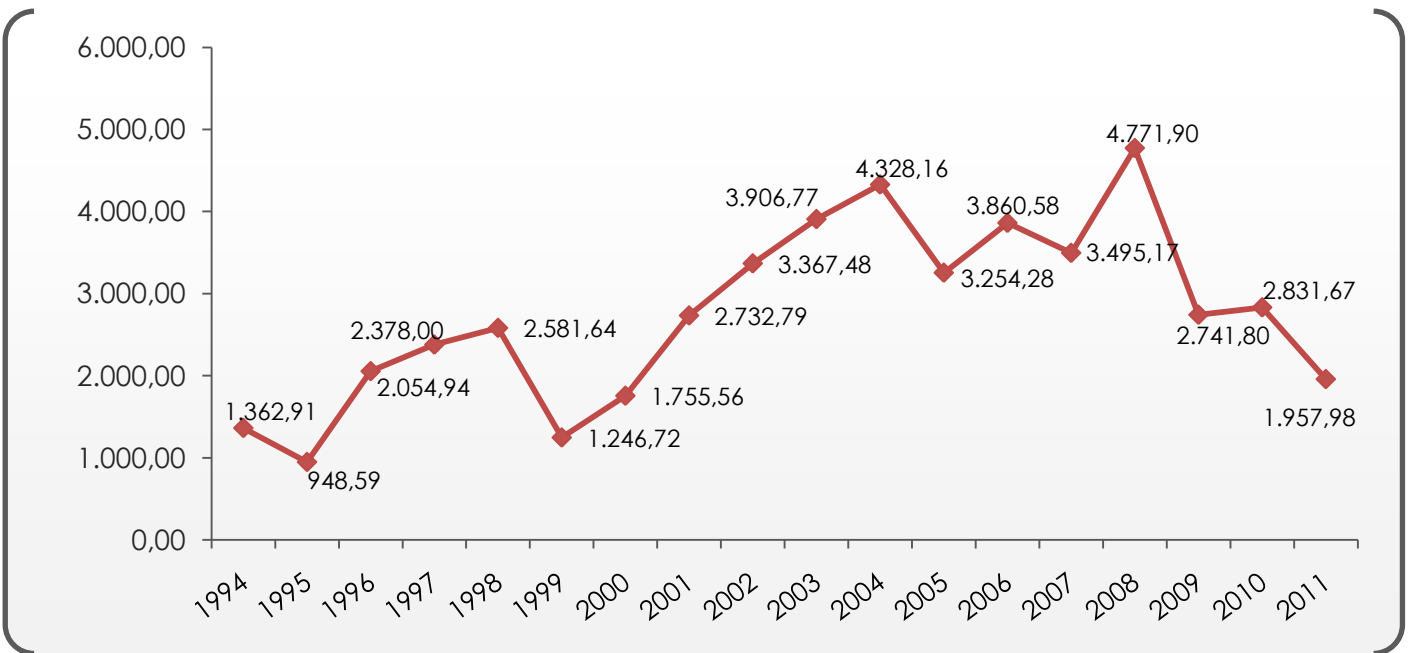


Actuaciones homogéneas. Control extensivo 2011



No incluye datos de control extensivo sobre grandes empresas.

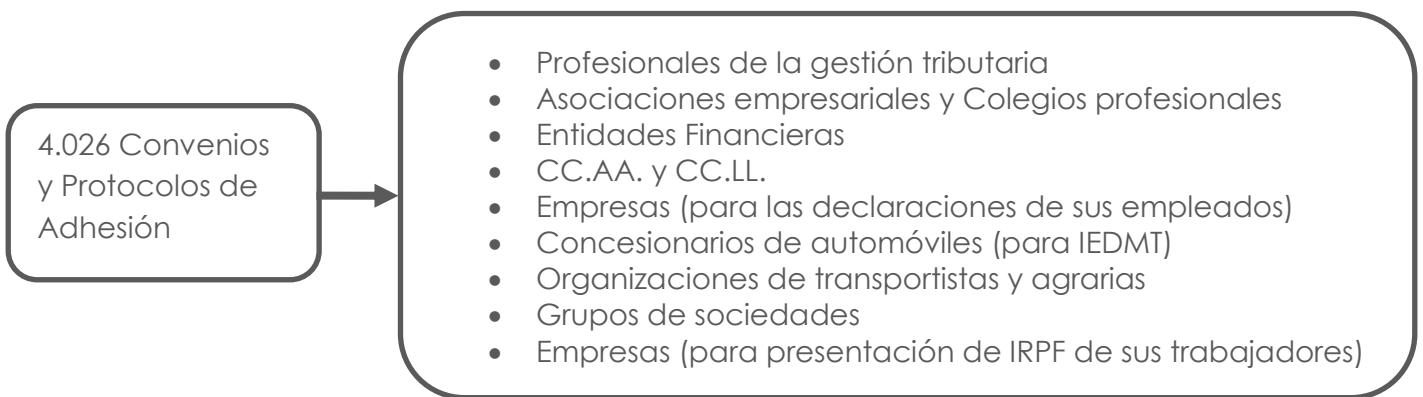
Represión del contrabando: Valor de las mercancías (millones de euros)



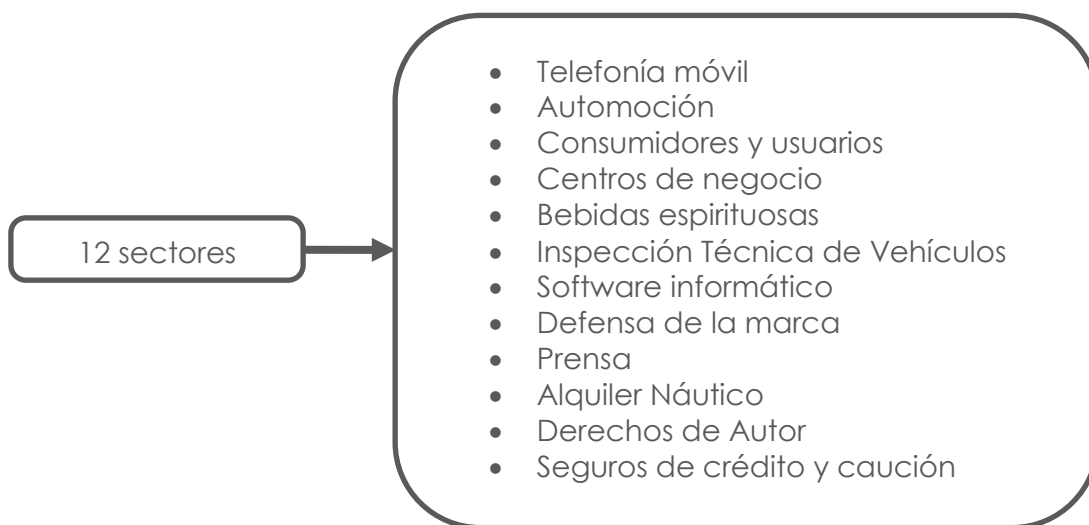
4. ALIANZAS EXTERNAS

4.1. Convenios de colaboración social

Para la aplicación de los tributos (Mediante la presentación telemática de declaraciones, recursos y otros documentos en representación de terceros).

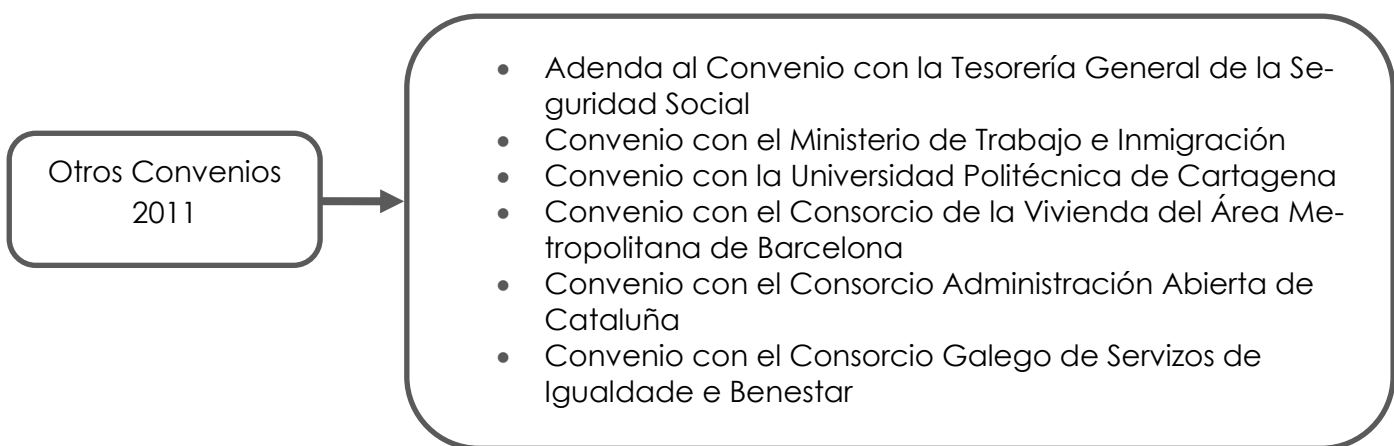


Para la prevención del fraude fiscal fomentando la competencia leal en la economía (las asociaciones profesionales se comprometen a ofrecer información relevante para la lucha contra el fraude).



INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN TELEMÁTICA

	Hasta 2011	2011	Total
Protocolos de Adhesión al Convenio con la FEMP sobre intercambio de información	2.188	112	2.300
Presentación Telemática			
Convenios de Presentación Telemática	1.036	40	1.076
Protocolos de Adhesión	2.932	18	2.950
Total	3.968	58	4.026



5. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2011

OBJETIVO	Referencia	Realizado	% Cumplimiento
I. RESULTADOS			
1. Recaudación bruta (1)	215.202,000	209.887,518	97,53
2. Recaudación líquida (1)	164.932,000	161.746,884	98,07
3. Resultados de la prevención y control del fraude tributario y aduanero (1)	7.527,261	9.209,768	122,35
3.1. Ingresos directos actuaciones de control	6.128,998	7.514,733	122,61
3.2. Minoración de devoluciones	1.398,262	1.695,035	121,22
4. Otros resultados de la prevención y control del fraude tributario y aduanero (1) (2)	5.085,100	6.929,799	136,28
II. ACTUACIONES			
II.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
5.1. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (días)	32	32	100
5.2. Administración electrónica (%)	20	30,10	150,5
5.3. Asistencia en campaña de renta (%)	52	51,92	99,85
II.2. PREVENCIÓN Y CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO			
6. Actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero (3)	2.407.123	2.960.988	123,01
7. Actuaciones de control selectivo e investigación (3)	510.513	629.679	123,34
8. Actuaciones de control extensivo (3)	6.180.144	7.031.928	113,78
9. Recaudación ejecutiva (1)	9.519,621	10.500,576	110,30
10. Actuaciones integrales, prevención y control del fraude tributario/aduanero (3)	9.801	12.637	128,94

(1) Los importes se expresan en millones de euros.

(2) La referencia y el realizado del indicador 4 sólo se refieren a los ingresos en voluntaria procedentes de aplazamiento y compensación.

(3) Las actuaciones se expresan en términos de actuaciones homogéneas.

6. RECURSOS

Total Recursos Humanos

Total personas a 31-12-2010

27.880



-0,95

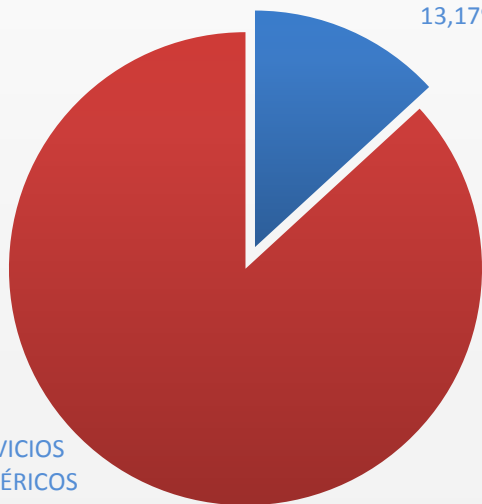
Total personas a 31-12-2011

27.613

Distribución Servicios Centrales – Servicios Territoriales

2010

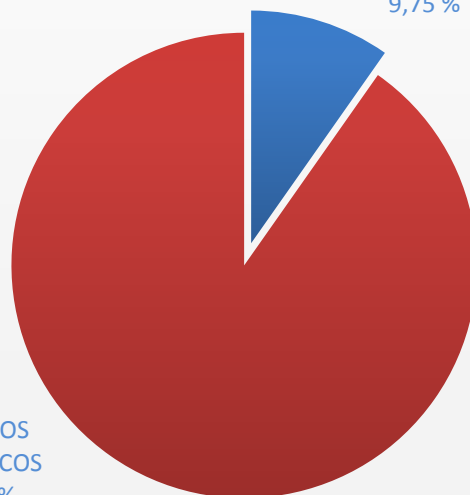
SERVICIOS
CENTRALES
13,17%



SERVICIOS
PERIFÉRICOS
86,83%

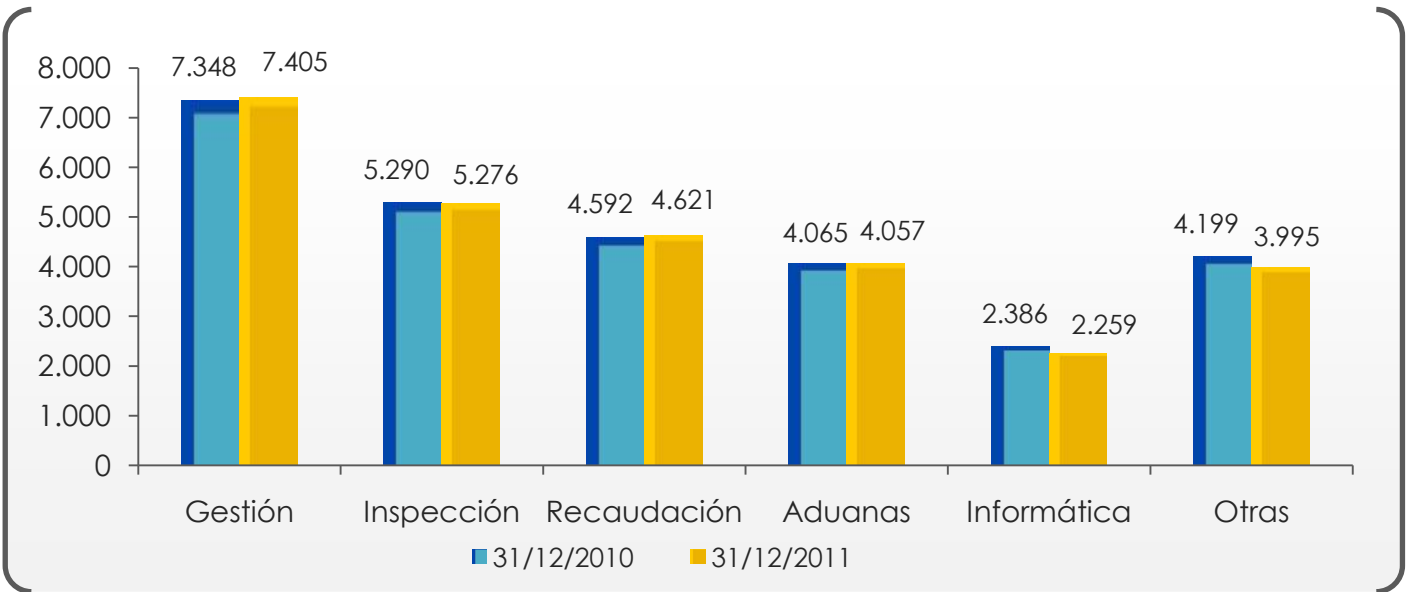
2011

SERVICIOS
CENTRALES
9,75 %

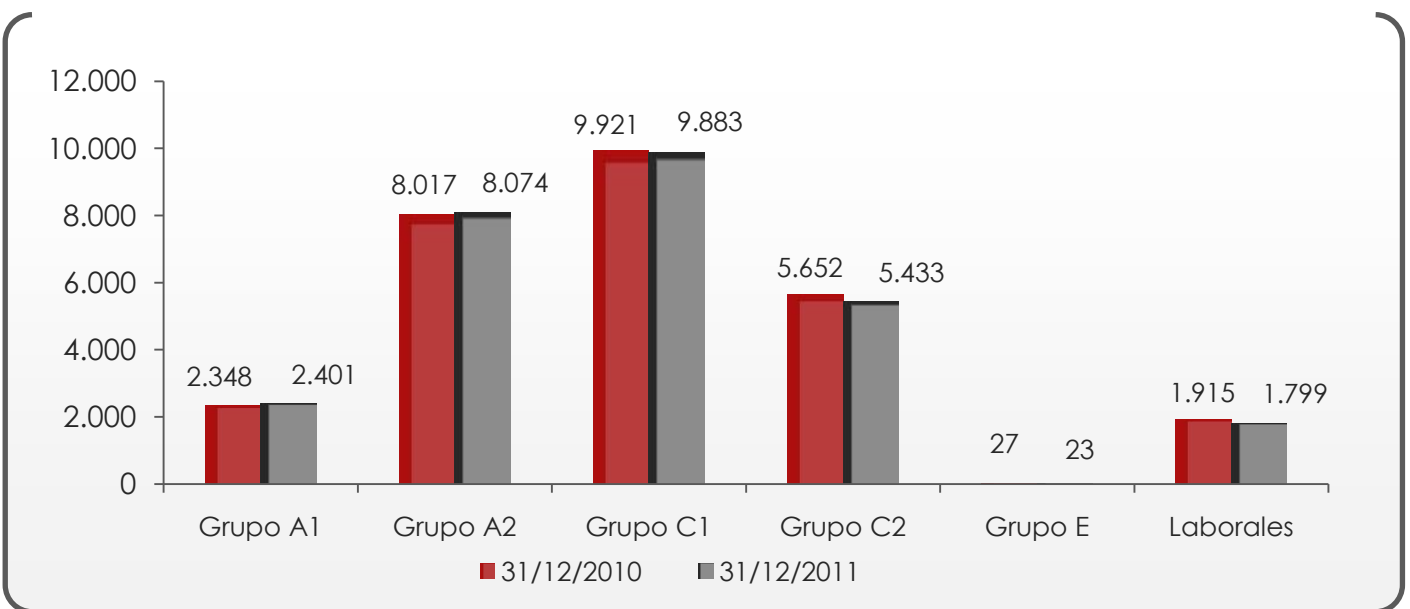


SERVICIOS
PERIFÉRICOS
90,25 %

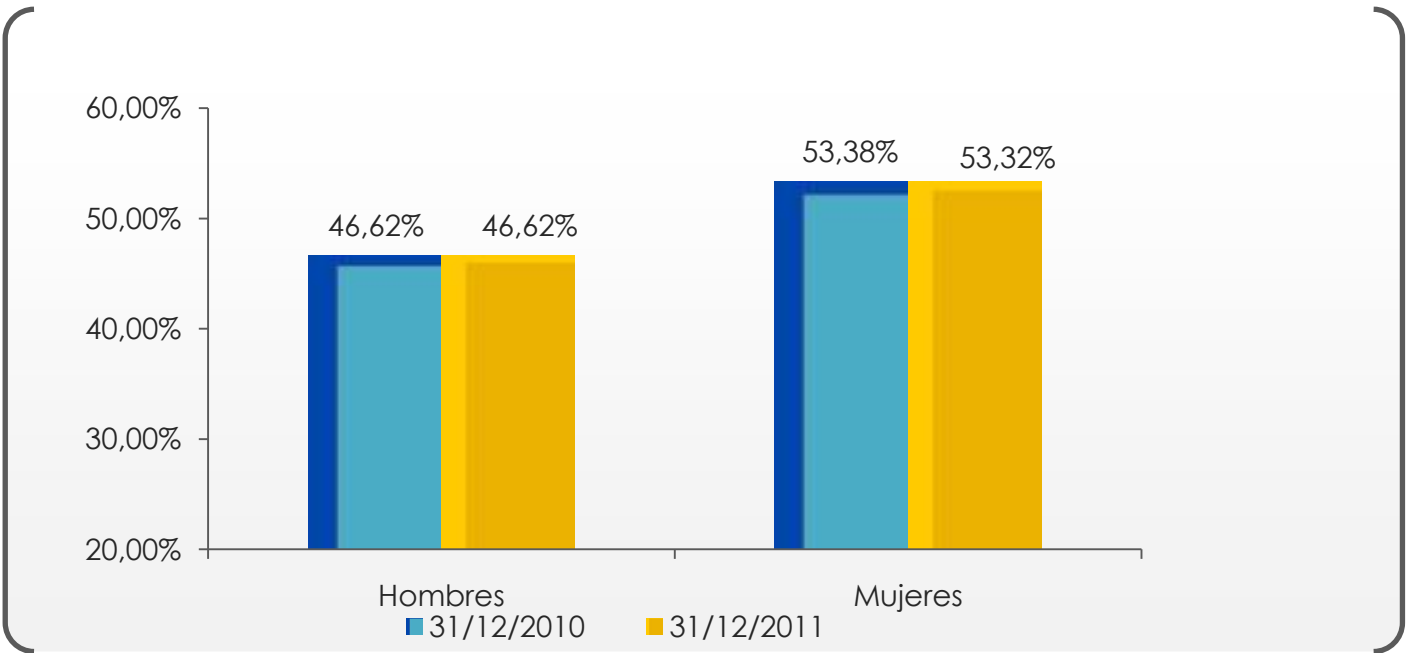
Distribución por Áreas 2010-2011



Distribución por Grupos 2010-2011



Distribución por sexos 2010-2011



Media de edad 2010-2011

